القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان



الدكتور
زياد بن علي بن محمود الجرجاوي

مطبعة أبناء الجراح
فلسطين

سلسلة أدوات البحث العلمي

الكتـــاب الأول

القـواعـــــد المـنـهـجـيـــــة التـربـويـة لـبـنـــاء الاسـتـبـيـــان

الدكتور

زياد بن علي بن محمود الجرجاوي

أستاذ مشارك بجامعة القدس المفتوحة

الطبعة الثانية

2010م

مطبـــعة أبـــناء الجـــراح

بفلسطيـــن – مديـــــنة غــــزة

بسم الله الرحمن الرحيم

" وسلام على عباده الذين اصطفى"

"سورة النمل – آية 59"

إهـــداء

إلى والـديّ رحمـة الله عليـهما ،

إلى زوجتي وأبنائـي وإخوتـي وأخواتي الكرام ،

إلـــى كـــل محـــب للعلـــم وغيـــــور عليـــــــه ،

إليـــــكم جميـــعاً أهـــــدي هـذا الجـــهد المتـــــواضع.

شكر وتقدير

"قال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والديّ وأن أعمل صالحاً ترضاه، وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

سورة النمل آية 18 .

الشكر لله على فضله وله الحمد والثناء الحسن على توقيعه لإتمام هذا العمل ثم الشكر لأستاذي ومعلمي سعادة أ.د. ثابت القحطاني الذي شجعني على كتابة والشكر موصول للأخوة الأكارم الذي قاموا بتحكيم هذا الجهد وهم سعادة د. سهيل دياب ، سعادة د. حمدي أبو جراد، وسعادة د. جلال شبات ، وسعادة د. سعيد الفيومي وشكر للأخوة في جمعية البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية "بيرسا" الذين قبلوا تحكيم هذا الجهد والشكر كذلك لأخي سعادة د. أشرف الشيخة الذي أزرني وقدم لي العون والمساعدة حتى أتممت هذا العمل وختاماً يطيب لي أن أشكر كل من قدم لي أي ومساعدة ولو بدعوة صالحة.

والحمد لله الذي بفضله تتم الصالحات.

فهرسة الموضوعات

مقدمة

الحمد لله رب العالمين الذي جعل كتابه تبياناً لكل شيء وشرَع السؤال والجواب فقال (ويسألونك) وأشهد أن لا إله الا الله وأن محمد عبده ورسوله الذي لم يسأل عن شيء الا أجاب صلوات ربي وسلامه عليه وعلى آله وصحبه رضي الله عليهم أجمعين ومن سار على دربهم إلى يوم الدين أما بعد ...

يعد الاستبيان من أدوات البحث العلمي وأصبح الأكثر شيوعاً وفي الأونة الأخيرة ازداد استخدام الاستبيان Questionnaire البحوث العلمية حتى أنه أصبح الأداة الأولى التي تجمع بها المعلومات التي يمكن على ضوئها اختبار فروض الدراسة (العساف،1992، 180) وعند اختيار الأداة Instrument المناسبة لأي بحث ينبغي وضوح ماهية مشكلة البحث والرجوع إلى الدراسات السابقة ومعرفة العدد الفعلي لمجتمع الدراسة واختيار العينة الممثلة قبل الشروع في تصميم أداة البحث التي يجب أن تتناسب وطبيعة المشكلة ومنهج البحث المستخدم فقد يكون (الاستبيان) أو (المقابلة) أو (الملاحظة) أو (اختبار مقنن) (العساف، 1988، 77) وذلك لأن كل أداة لها خاصيتها تجبر الباحث للأخذ بها دون غيرها ، فالأداة التي يجمع بها الباحث بيانات عن موضوع ما قد لا تكون مفيدة في جمع معلومات عن موضوع آخر لأن لكل أداة مميزاتها وعيوبها والمسلمات التي تستند اليها، لذا لابد أن يعي الباحث متى يستخدم الأداة المناسبة للموضوع الذي يطرحه، والعينة التي يختارها، والمنهج الذي يتبعه، والفروض أو التساؤلات التي يضعها لبحثه الذي ينوي القيام به، وهذا الكتاب يضع أمام الدارس مجموعة من القواعد المنهجية المفيدة واللازمة لبناء الاستبيان، ويبين أصنافه وكيفية صياغة الأسئلة والعبارات وطرق تقديمه.

هذا وقد جاءت فكرة هذا الكتاب حينما كنت أتابع دراستي لمساقات مرحلة الكتوراه حين توفرت لي المراجع وسنحت لي الفرصة عندما شجعني أستاذي سعادة الأستاذ الدكتور ثابت

القحطاني، وزملائي الدارسين لمقرر بناء الاستبيان لإخراجه في كتاب ، وكذلك حاجة الطلبة لمثل هذا الكتاب عندما يشرعون في كتابة بحوثهم العلمية التي تحتاج منهم إلى جمع بيانـــات حول موضوع، أو ظاهرة ما، كما أن هذا الكتاب سلسلة أدوات البحث العلمي التـــي شـــرع الباحث في كتابتهاوهي عبارة عن [بناء الاستبيان، المقابلة ، الملاحظة].
واسأل الله العلي القدير أن ينفع به الدارسين والباحثين وأن يجعله طريقاً من طرق العلم كمـــا قال صلى الله عليه وسلم: (من سلك طريقاً يلتمس به علماً سهل الله له طريقاً إلى الجنة).

الفصـل الأول

مفهوم الاستبيان كأداة بحثية .

مقدمة:

1- تعريف الاستبيان والفرق بينه وبين استطلا الرأي، الاستفتاء، والاستخبار
2- أهمية الاستبيان
3- الفرق بين الاستبيان والمقابلة والملاحظة.
4- الخصائص العامة للاستبيان .
5- مجالات استخدام الاستبيان.
6- الشروط العامة لقبول الاستبيان
7- توجيهات وإرشادات ينبغي معرفتها قبل البدء في تصميم الاستبيانات.

أنواع الاستبيانات:

أ- استبيان البريدي.
ب- استبيان المواجهة.

النوع الثاني:

أ- الاستبيان المباشر.
ب- الاستبيان غير المباشر.
ج- الاستبيان المقيد أو المقفول أو محدود الإجابة.
د- الاستبيان المفتوح والمغلق .
ه- الاستبيان المجسم أو المطور.

مفهوم الاستبيان وخصائصه:

اختلف خبراء مناهج البحث العلمي في مدلول مصطلح " الاستبيان لغة " كلمة مترجمة تعني طلب الإبانة عما في الذات وهي من فعل استبان ويجرد إلى أبان، وذلك يرجع إلى ترجمة Questionnaire ليس استفتاء أو استقصاء بل ترجمتها فقط . ولكن البعض يخلط بين هذه المصطلحات ويعتبرها مرادفاء وهذا خطأ لأن الاستفتاء من استفتى أي طلب الفتوى من ذوي العلم.

وكما أن بعض المختصين بمناهج البحث العلمي يستخدم مصطلح Schedute مرادفاً لمصطلح Questionnaire والبعض الآخر يشيرون إلى وجود فرق فني بينهما على اعتبار أن الاستبيان عبارة عن استمارات توزع من خلال البريد أو التي تعطى للمبحوثين لتعبئتها بدون مساعدة أو اشراف، أما مصطلح Schedute فهو استمارة يحملها ويملأها الذي يقوم بتطبيق الاستمارة أو تملأ بحضوره.

وقد وضع البعض تعريفاً لكل مرادف لهذا المصطلح وهي على النحو التالي:

استبانة، استمارة جمع المعلومات، الاستفتاء، استخبار ... الخ وهذه المسميات وان اختلفت في لفظها الا أن مدلولها ومعناها متقارب جداً تستخدم لغرض التعبير عن نفس المصطلح، وليتضح المعنى أكثر عندما نضع أمام القارئ الكريم بعض التعاريف اللغوية للمسميات سالفة الذكر ثم ننتقل إلى التعريف الاصطلاحي لكل منها.

أولاً: استطلاع الرأي

مأخوذ من طلع واستطلع الشيء طلب طلوعه ورأيه : نظر ما هو ، وقد يقال استطلعه رأيه، والشيء ذهب به (مجمع اللغة العربية 1972) وهو عند صاحب اللسان: استطلع رأيه نظر ما هو (ابن منظور، 1417،ص281).

ثانياً: الاستفتاء

يقال أفتيت فلاناً رؤيا رآها اذا عُبرتُها له وأفتيته في مسألته: اذا أجبته عنها (ابـــن منظـــور، 1417، 3450)، وقد استخدم القرآن الكريم الاستفتاء بمعنى السؤال في مواضع كثيرة منها ما ورد في سورة النساء (ويستفتونك في النساء قل الله يفتيكم فيهن) آية 127، (ويستفتونك قل الله يفتيكم في الكلالة) النساء آية 176 وما ورد في سورة يوسف (يا صاحبي السجن أمـا أحدكما فيسقي ربه خمراً وأما الاخر فيصلب فتأكل الطير من رأسه قـضي الأمـر الـذي فيـه تستفتيان) آية 41 (وقال الملك اني أرى سبع بقرات سمان يأكلهن سبع عجاف ، وسبع سنبلات خضر وأخر يابسات، يا أيها الملأ أفتوني في رؤياي ان كنتم للرؤيا تعبرون) يوسف، 43 وقوله تعالى: (يوسف أيها الصديق أفتنا في سبع بقرات سمان يأكلهن سبع عجاف وسبع سنبلات خضر وأخر يابسات لعلي أرجع إلى الناس لعلهم يعلمون) يوسف، 46 قال تعإلى (فاستفتهم أهم أشد خلقاً أم من خلقنا إنا خلقناهم من طين لازب) الصافات، 11 قال تعإلى (فاستفتهم ألربك البنات ولهم البنون) الصافات، 149.

ثالثا: الاستبيان

الاستبيان [بمعنى ظهر واتضح، والشيء استوضحه وعرفه] المعجم الوسيط 72

الاستبيان تشتق من ظهر، واتضح، تبيّن (مجمع اللغة العربية، 1972، 8)، وقد وردت في القرآن الكريم كثيراً منها، وقال تعإلى (وكذلك نفصل الآيـات ولتـستبين سـبيل المجـرمين) الأنعام، 55.

ما ورد في سورة البقرة (قالوا ادع لنا ربك يبين لنا ما هي قال انه يقول انها بقرة لا فارض ولا بكر عوان بين ذلك فافعلوا ما تؤمرون، قالوا ادع لنا ربك يبين لنا ما لونها، قال انه يقول انها بقرة صفراء فاقع لونها تسر الناظرين، قالوا ادع لنا ربك يبين لنا ما هي ان البقر تشابه علينـا وإنا ان شاء الله لمهتدون، قال انه يقول انها بقرة لا ذلول تثير الأرض ولا تسقي الحرث مسلمة لا شية فيها قالوا الآن جئت بالحق فذبحوها وما كادوا يفعلون) 67:71

وبالرغم من تشابه معاني الألفاظ السابقة فيما نقصده في البحث العلمي لهذه الأدلة العلميـــة ، إلا أننا نجد من التعاريف اللغوية السابقة ما يرجح رأينا في استخدام لفظ استفتاء علـــى لفــظ استبيان أو استطلاع أو غيرها، لما له من تعزيز في القرآن الكريم في ارتباط اللفظ بـــالمعنى المراد منه في البحث العلمي كما سيتبين لنا الأمر فيما بعد (الحارثي ،1992،ص8)
لذا فان نستخدم كلمة استبيان في هذا الكتاب ترجمة للمصطلح الانجليـــزي Questionnaire ولا يعني هذا أننا لا نقر المسميات الأخرى ولكن لتوحيد المصطلح فقط حفاظاً على منهجيـــة البحث ولكون مصطلح الذي تتبناه أكثر شهرة واستخداماً في الأوساط التربوية والنفــسية ولا مشاع في الاصطلاح.

1- المفهوم الاصطلاحي:

رغم الاختلاف بين التربويين في لفظ هذا المصطلح الحاصل نتيجة للترجمة الا أنهم يتفقـــون على أنه [أداة لجمع البيانات من أفراد أو جماعات كبيرة الحجم ذات كثافة سكانية عالية وعن طريق عمل استمارة تضم مجموعة من الأسئلة أو العبارات بغية الوصول إلـــى معلومـــات كيفية أو كمية، وقد تستخدم بمفردها أو قد تستخدم مع غيرها مـــن أدوات البحـــث العلمـــي الأخرى (رشوان، 1989، 77) وذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث (الحـــسن، 1984 ،254) واختصاراً على القارئ الكريم من سرد الكثير من التعريفات ســـنكتفي بـــذكر بعض منها:

الاستبيان: يعرفه أبو النيل (1995) بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصـــل من خلالها إلى حقائق يهدف اليها البحث .

- **الاستبيان:** أداة لفظية بسيطة ومباشرة تهدف إلـــى التعـــرف علـــى ملامـــح خبـــرات المفحوصين واتجاهاتهم نحو موضوع معين ومن خلال توجيه أسئلة قريبة من التقنـــين فـــي الترتيب والصياغة وما شابه ذلك (عبد المعطي،1979، ص336)

- مجموعة من الأسئلة التي يتم الاجابة عليها من قبل المفحوص بدون مساعدة الباحث الشخصية أو من يقوم مقامه (الحسن،1984، 34)
- وسيلة للحصول على اجابات لعدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المفحوص بملئه بنفسه (جابر وزميله، 1985،ص254) .

ثانياً الاستبانة: يعرفها القحطاني 1995م

عبارة عن أداة جمع بيانات ميدانية تتضمن مثيرات حسية ولفظية واستجاباتها الموصولة بواقع العميل وبمواقفه نحو الذات أو نحو الغير (حي أو جماد).

ثالثاً: الاستفتاء

ينقل الحارثي (1992، 9) عن الساعاتي (1975) تعريف الاستفتاء بأنه (صحيفة تحتوي على عدد من الأسئلة يمكن جدولة أجوبتها بعد تحويلها إلى أرقام).

رابعاً: الاستخبار (وسيلة فنية تستخدم لجمع معطيات أو حقائق أو بيانات من عدد معين من الأفراد): بصدد مسألة من المسائل، أو موضوع من الموضوعات بقصد التعرف على واقعها وأفكار هؤلاء الأفراد عنها أو آرائهم فيها، أو مواقفهم منها ثم تحلل هذه المعطيات أو الحقائق أو البيانات بعد تصنيفها ليتسنى للباحث تفسيرها (الحارثي،1992، 9).

مما سبق يتضح أن جميع التعريفات متفقة على أن هذا المصطلح وان ترادفت أو تشابهت ألفاظه هو أداة من أدوات جمع المعلومات، ولكن هناك تداخل، وتكرار لبعض الألفاظ في جميع التعريفات، فهذا يدل على أن المضمون واحد لا تناقض فيه.

2- أهمية الاستبيان:

لقد أبدى كثير من العلماء التجريبيين في أواخرالقرن الماضي عدم رضائهم عن كفاية الطرق في دراسة السلوك البشري، ولقد كان من بين الذين أعربوا عن عدم رضاهم عن كفاية الملاحظة الاستنباطية في دراسة السلوك البشري، وأدركوا فشل هذه الطريقة، والطرق

المشابهة لها في الاجابة عن كثير من الأسئلة المتعلقة بالطفولة، والشباب هو العالم، والفيلسوف الأمريكي " ستانلي هول " G.Stanly Hall وأتباعه .

وقد مهد هذا الادراك لفشل الطرق، والوسائل التجريبية التقليدية في دراسة كثير من مظاهر السلوك البشري والحياة الاجتماعية للتفكير في طرق، ووسائل أخرى لدراسة السلوك البشري، وقد كان الاستبيان من بين أدوات جمع البيانات التي أخذت في الانتشار منذ ذلك الوقت، ولا تزال تحتل مركزاً بارزاً حتى الوقت الحاضر بين أدوات جمع البيانات في مجال الأبحاث الاجتماعية (الشيباني، 1975، 251)

وتذكر "بولين يونج" PaulneYoung ان استخدام الاستبيان قد زاد زيادة ملحوظة في الولايات المتحدة الأمريكية في خلال العشرين عاماً الماضية، وخاصة بواسطة الحكومة والهيئات الصناعية والتجارية وذلك لجمع بيانات تساعد على وضع تخطيط سليم لبرامج هذه الهيئات كما استخدم الاستبيان أيضاً في البحوث الاجتماعية أداة مساعدة في جمع البيانات عن الظواهر الاجتماعية القابلة للقياس. [زكي وزميله 1962: 208)، وكما يستخدمها المهتمون بمقياس الرأي العام في مجالات السياسة والتجارة والصناعة والصحة والاسكان وغيرها من مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية فانه (يستخدمها المشتغلون بالبحوث التربوية على نطاق واسع للحصول على حقائق عن الظروف، والأساليب القائمة بالفعل، وإجراء البحوث التي تتعلق بالاتجاهات والآراء، وقد يكون الاستفتاء في بعض الدراسات، أو جوانب معينة منها الوسيلة العملية الوحيدة، والميسرة لتعريض المستفتين لمثيرات مختارة، ومرتبة بعناية بقصد جمع البيانات اللازمة لاثبات صدق فرض أو رفضة [فان دالين، 1969: 453]

3- الفرق بين الاستبيان والمقابلة والملاحظة :

واذا ما قارنا الاستبيان بأدوات جمع البيانات الأخرى كالملاحظة، أو المقابلة فاننا نجد أن للاستبيان الكثير من المزايا قد لا تجدها في غيرها من الأدوات الأخرى، فالملاحظة مثلاً

لا تمدنا ببيانات عن مدى ادراك الأفراد للمواقف التي يجابهونها، أو اتجاهاتهم وعقائدهم أو قيمهم أومشاعرهم، أو الدوافع التي تجعلهم يسلكون سلوكاً معيناً كما لا يمكن أيضاً – عن طريق الملاحظة – معرفة خبرات الفرد الماضية، وارتباطها بسلوكه الحالي ، فالملاحظة اذن تمدنا ببيانات عن حالة الفرد الراهنة فقط، ولكنها لا توضح لنا ما يبطنه الفرد من خبرات، واتجاهات فلهذا نستخدم الاستبيان في المواطن التي نرغب في معرفة الجوانب السالفة.

ويعتمد الاستبيان أساساً على ما يذكره الفرد شأنه في ذلك شأن الوسائل الأخرى التي تعتمد على التقرير الذاتي للفرد [زكي وزميله،1962: 205) بالرغم من أن الاستبيان يشترك مع المقابلة في كثير من الخصائص، والمميزات فان لكل منها مميزاته الخاصة التي ينفرد بها عن الآخر، كما أن لكل منها مميزاته التي يتفوق بها على الآخر، وما يمتاز به الاستبيان عن المقابلة انه (يتطلب جهوداً، ونفقات أقل بكثير مما تتطلبه المقابلة، كما أنه يمكن تطبيقه غالباً يكون على أعداد كبيرة في وقت واحد؟

وتتوفر للاستبيان ظروف التقنين أكثر مما تتوفر للمقابلة نتيجة التقنين في الألفاظ، وفي ترتيب الأسئلة أو العبارات وفي تسجيل الاجابات الا أن ذلك لا يعني أن نفس السؤال له نفس المعنى بالنسبة للأشخاص المختلفين، ومن ناحية أخرى نجد أن المقابلة يصعب تقنينها نظراً لاختلاف تأثير شخصيات القائمين بها، أو لاختلاف تأثرها بالشخص الواحد من وقت إلى آخر.

وحتى اذا كانت لدى القائم بالمقابلة أسئلة محدودة، فانه قد يضطر إلى تعديلها اذا وجد أنها غير مناسبة في بعض الجوانب، الاستبيان أيضاً يعطي فرصة كافية للتفكير للاستجابة في أغلب الحالات، فلا يتعرض للضغط الذي يتعرض له الفرد في موقف المقابلة [أبو لغد وزميله د.ت 88] لعل ما ذكرناه في السطور السالفة يعكس أهمية الاستبيان كوسيلة من

الوسائل الرئيسة لجمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، وفي السطور التالية نبين الخصائص العامة للاستبيان.

4- الخصائص العامة للاستبيان:

هناك العديد من الخصائص التي يتميز بها الاستبيان عن غيره من أدوات البحث الأخرى، وتجنباً للاسهاب نقتصر على ذكر الخصائص التالية على شكل نقاط:

- ❖ من الخصائص أنه من الممكن أن يستفاد بالاستبيان اذا كان أفراد البحث منتشرين في أماكن متفرقة ويصعب الاتصال بهم شخصياً .
- ❖ الاستبيان قليل التكاليف والجهد والوقت اذا قورن بغيره من أدوات جمع المعلومات الأخرى.
- ❖ يعطي الاستبيان لأفراد العينة فرصة كافية للاجابة عن الأسئلة بدقة خاصة اذا كان نوع البيانات المطلوبة متعلقاً بالأسرة فمن الممكن التشأور معاً في تعبئة الاجابات الجماعية.
- ❖ يسمح الاستبيان للأفراد كتابة البيانات في الأوقات التي يرونها مناسبة لهم دون أن يقيدوا بوقت معين يصل فيه الباحث لجمع البيانات .
- ❖ تتوفر للاستبيان ظروف التقنين أكثر مما تتوفر للأدوات جمع البيانات الأخرى وذلك نتيجة للتقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة وتسجيل الاستجابات.
- ❖ يساعد الاستبيان في الحصول على بيانات حساسة أو محرجة، ففي كثير من الأحيان يخشى المستجيب اعلان رأيه أو التصريح به أمام الباحث كأن يدلي برأيه في حضور رئيس العمل أو يتحدث في نواح تتعلق بالحياة الزوجية، أما اذا أتيحت له الفرصة لابداء رأيه في مثل هذه المسائل بطريقة لا تؤدي إلى التعرف عليه كما هو الحال في الاستبيان فانه قد يدلي برأيه بصدق وصراحة.

- ❖ لا يحتاج الاستبيان إلى عدد كبير من جامعي البيانات نظراً لأن الاجابة عن أسئلة الاستبيان أو عباراته لا يتطلب الا المبحوث وحده دون الباحث. (مختار ،1978 : 54 : 55)
- ❖ يمكن تطبيق الاستبيان على نطاق واسع أو على عينات كبيرة الحجم.
- ❖ يعطى المبحوث نوعا من الخصوصية لا تتوفر في بعض البحوث الأخرى.

5- مجالات استخدام الاستبيان:

هناك مجالات كثيرة يمكن استخدام الاستبيان فيها كأداة لجمع المعلومات ومن أبرز مجالات استعماله ما يلي:

الأول في مجال دراسة الرأي العام:- وتقييم أوجه النشاط الاجتماعي ومختلف الخدمات الاجتماعية والصحية والعلمية والتوجيهية والتدريبية التي تقدمها المؤسسات الحكومية والأهلية ودراسة مشاكل الأفراد واتجاهاتهم النفسية والمهنية وخبراتهم الماضية وادراكاتهم وقيمهم في الحياة وعقائدهم ومشاعرهم ودوافعهم واهدافهم وتطلعاتهم في الحياة وخططهم للمستقبل وسلوكهم والأسباب التي تكمن وراء سلوكهم وتصرفاتهم وتفسيراتهم للمواقف وآرائهم واقتراحاتهم وغير ذلك من الأمور التي قد تهم الباحث الاجتماعي" [الشيباني،1975 :254]

الثاني في مجال السياسة :

يمكن استخدام الاستبيان كأداة لجمع معلومات عن مجتمع تشغل فيه الحكومة المركز الرئيسي بين المؤسسات وتنفصل فيه نقط القرارات عن المواطنين نتيجة للبيروقراطية التي لابد منها، لهذا فان بحوث الرأي العام تشكل إجراء يستهدف جمع حقائق عن إعلام الجمهور ومشاعره، ونجد أن الاستفتاءات الخاصة بالرأي العام نحو كثير من القضايا والمواضيع السياسية تكثر في الدول التي تمارس الديموقراطية. الحارثي (1992: 1)

كما تستخدم الاستبيانات في المجالات الأمنية المختلفة كجمع بيانات عن المدمنين، أو المجرمين [السلام أو الحرب] أو لقضايا سياسية وعسكرية أخرى.

الثالث في مجال الاعلام والرعاية والمجال الاقتصادي:

يستخدم الاستبيان في المحطات وشبكات التلفزيون الرئيسية في العالم لتقييم برامجها وأدائها، من قبل الجمهور وذلك بغية تحسين أدائها وبالتالي جذب أكبر عدد ممكن من المشاهدين مما يترتب عليه تسويق أكثر للمنتوجات التي تستخدم الرعاية التلفزيونية وسيطاً لها.

وأيضاً الفنادق والشركات السياحية والمستشفيات الخاصة، وشـركات الطيـران، والبنـوك وغيرها تستخدم الاستفاءات لكي تقيم خدماتها، وتزيد من نسبة زبائنهـا. [الحـارثي، 1992 :16]

الرابع في المجال التربوي والنفسي:

تستخدم الاستبيانات المدارس والمعاهد والجامعات وكافة المؤسسات التربوية في إجراء البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية خاصة في جمع بيانات رسائل الماجستير والدكتوراه، أو مشاريع التخرج في مرحلة البكالوريوس، والحقل التربوي شاهد عيان لكثير من الدراسات التي تجري على كافة جوانب العملية التربوية.

الخامس في المجال الاجتماعي:

حيث تستخدم الاستبيانات في دراسة الحالة ومعرفة الفروق بين الريف والمدينة ودراسة أحوال البادية ومعرفة الاتجاهات والقيم والمبادئ والعادات، والتقاليد، والأعراف السائدة في المجتمع وكذلك معرفة نسب الطلاق، والزواج، والفقر، والانحراف، وجنوح الأحداث، والقيام بدراسات مسحية لبعض القضايا الاجتماعية.

6- الشروط العامة لقبول الاستبيان:

هناك شروط يجب مراعاتها في الصيغة الشكلية للاستبيان وشروط أخرى تراعى في مضمون الاستبيان حيث:

- ❖ يجب أن يكون الاستبيان ترجمة لأهداف البحث وتحليل تساؤلاته وفروضـــه وتمــشيه معها.
- ❖ أن يكون الاستبيان قصيراً مختصراً حتى لا يكون عرضة لاهمـــال المــستجيبين لأن التعب والملل والسأمة يبدأ يدب إلى المبحوث في الفترة الواقعة بين الــ (15) و(25) دقيقة من بدء عملية الاجابة على الاستبيان كما أشار خبراء القياس النفسي.
- ❖ يوضع الاستبيان بالشكل وينفذ بالطريقة التي ترغب المستجيبين عليه فـــي موضـــوعه ومحتوياته وتشجيعهم وتدفعهم إلى الاجابة عليه.
- ❖ يجب أن يحترم الاستبيان عقل المستجيب عليه فلا يوجهه، ولا يوحي اليه باجابة معينة ويجب أن تكون الأسئلة، أو العبارات غير غامضة، وغير مثبطة وغير مضللة للمستجيب.
- ❖ توجه أسئلة الاستبيان أو فقراته بطريقة لا تتضمن الاحراج للمستجيب ولا تثير تشككه في أغراض البحث أو تخوفه من عواقب افضائه بما يكنه في نفسه.
- ❖ يكون الاستبيان في مستوى قدرات، ومدارك وتعليم وثقافة المــستجيب، أي يجـــب أن تكون مصطلحات وأفكار ومعلومات الاستبيان في حدود فهم المستجيب.
- ❖ كما يجب أن تكون أسئلته، وعباراته مرتبة، ومتسلسلة منطقياً، ومناسبة فـــي طولهـــا وعدم وجود حشو فيها كما يجب تحييدها، وعدم تحيزها، وعدم توجيهها لأية اجابة معينـــة، وكما يجب أن تغطي جميع البيانات المطلوبة (أبو لغد وزميله 1959: 93 : 95)
- ❖ يتضمن كل سؤال فكرة واحدة مثل (ما رأيك في ضرب الطلاب في الصف، وحرمانهم من الذهاب إلى المعسكر الكشفي).
- ❖ تتوفر في الاستبيان بقدر الامكان صفة الثبات Reliability التي تجعله اذا أعيد ثانيـــة يأتي بنفس النتائج والمعلومات التي أتى بها في المرة الأولى.

❖ يجب أن يكون الاستبيان صادقاً Validity أي يقيس ما قصد الباحث منه أن يقيسه، أو أن يسأل عن المعلومات، والبيانات التي يقصدها الباحث واضع الاستبيان.

❖ هذه هي أهم الشروط والمبادئ التي من الضروري مراعاتها في عمليات بناء، وتنفيذ الاستبيان ومن خلال شرحنا لعمليات تصميم الاستبيان، وسوف نتعرض لشروط أخرى باذن الله تعالى عند الحديث عن كل نوع من أنواعه.

7- توجيهات وإرشادات ينبغي معرفتها قبل البدء في تصميم الاستبيانات:

أ- أن يكون حجم العينة أو العينات مناسباً مع الدراسة المزمع القيام بها.

ب- تقديرات التباين في المتغيرات التابعة يجب أن تكون مناسبة لتحديد حجم العينة.

ج- تقدير النسبة المتوقعة لعدم الرد لعدد الاستمارات التي قد تفقد، أو تملأ كاملة.

د- معرفة مدى مناسبة الأسلوب المتبع في جمع البيانات.

ه- معرفة مدى مناسبة الاستبيان من حيث: التنظيم، التعليمات، نوعية الأسئلة، أو العبارات والمعلومات المطلوبة لكل متغير من المتغيرات المستقلة أو التابعة، وعليه لا بد من التأكيد على الآتي:

❖ لا بد أن تكون العبارات خالية من المصطلحات الفنية التي تشكل صعوبة للمستجيب.

❖ التأكد من عدم وجود دلالات على عدم فهم المجيبين للأسئلة أو العبارات.

❖ عدم طلب اجابة أفراد العينة بطريقة غير صحيحة بسبب الخجل، وغير ذلك من الأمور.

❖ يطلب الاستبيان الحصول على معلومات من ذاكرة المجيب.

❖ التأكد من مناسبة الأسئلة المغلقة، أو العبارات في مستوى المجيب.

❖ مناسبة التكلفة المحتملة، والمدة التي يستغرقها تنفيذ الدراسة المزمع تطبيقها.

❖ عند تصميم الاستبيان، فلا بد من مراعاة ترتيب تسلسل الأسئلة وفق ترتيب فرضيات الدراسة اذا كانت هناك أكثر من فرضية واحدة للدراسة فينبغي النظر إلى الاستبيان كوحدة واحدة له مهمة محددة، وهي الحصول على بيانات صحيحة.

❖ أما من حيث ترتيب الأسئلة فتراعي العديد من القواعد مثل البدء بالتدرج من الأسئلة البسيطة أو التمهيدية ثم أكثر منها تعقيداً، وبينما نترك الأسئلة الحساسة للنهاية كذلك فان الأسئلة المحددة تسبق الأسئلة ذات الصبغة العامة، وهذا ما يسمى بالطريقة البؤرية Funnel Approach لترتيب الأسئلة أما الاشارات، فتطبع بحروف مختلفة، أو توضع تحتها سطور .

❖ أما من حيث صياغة الأسئلة، ان الصعوبة الرئيسية في طرح الأسئلة البسيطة والواضحة تنبع من حقيقة كون المفاهيم تتصف بالسمة الفردية ولتفسير بعض المغالطات المترتبة على صياغة الأسئلة سنفترض بأن هذا السؤال قد ورد في احد الاستبيانات المتعلقة بأطفال المدارس من المرحلة الأساسية العليا (أنت تحب أقاربك، أليس كذلك؟) فمثل هذا السؤال يعد غير مناسب لعدد من الأسباب حيث يفترض بان للطفل المجيب أخوة أو أخوات أو أقارب، كذلك فإن هذا الشخص قد يحب بعضاً من أقاربه، ولا يحب الآخرين (مختار 1978، ص17).

8- أنواع الاستبيانات ونماذج وأمثلة لها ومميزاتها وعيوبها:-

تقسم الاستبيانات إلى أنواع مختلفة وذلك حسب منهجية المصنف لها والغرض من تصميمه، فمن العلماء من قسمها حسب الطريقة التي يصف بها عينة الدراسة، ومنهم من صنفها حسب نوع الأسئلة التي صاغ بها استبيانه، ومنهم من صنفها حسب نوع، وطبيعة المعلومات التي يتطلبها البحث فهي تصنيفات لأنواع متعددة نذكر أبرزها:

النوع الأول: تصنيف الاستبيان وفقاً لطريقة التطبيق وطريقة توصيله إلى المستجيبين ويقسم إلى قسمين وهما:

أ- الاستبيان البريدي : Mailed Questionnaires :

هو الذي يتم ارساله بالبريد إلى الأشخاص موضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل اجاباتهم على الأسئلة الواردة بهم، وثم اعادته ثانية إلى الباحث يمكن أن تصل الاستبيانات البريدية كثيراً من الناس في مناطق واسعة ومنتشرة بسرعة، وسهولة، ولها أهمية عند قياس الاتجاهات، أو قياس الرأي العام مثلاً، كما أن هذه الطريقة قليلة التكاليف نسبياً، ونسبة الفاقد تكون كثيرة، ولا تعود الردود بسرعة واحدة ويمكن أن تؤدي الردود الجزئية إلى تحيز يجعل البيانات التي نحصل عليها لا فائدة منها.

فاذا كان المستجيبون يختلفون فيما بينهم اختلافاً كبيراً كأن يكون بعضهم أقل تعليماً، أو أقل اهتماماً بالقضية فان آراءهم سوف تختلف اختلافاً جذرياً، ومن ثم فان هذه البيانات التي نحصل عليها سوف تتباين تبايناً جوهرياً، وللاستبيان البريدي عيب آخر كذلك وهو أنه لا يستطيع أن يحصل على عينة ممثلة من البيانات من مجتمع يتضمن بعض الأميين ولتفادي الكثير من عيوب الاستبيان البريدي ينبغي إقامة علاقة وئام مع المستجيب على

الاستبيان البريدي فنحثه على الوقوف إلى جانبنا ولا نشعره بأننا نعارضه، ولا بد أن نسهل عليه، ولا نطيل عليه في الأسئلة، أونقلل من جهده في الرد كتابة على أسئلتنا وبأن صياغة الاستبيان بصورة جذابة ... الخ (عبد المعطي د – ت ،287)، والاستبيان الذي يرسل بالبريد أو نشر في الصحف أو المجلات يجيب عليه المبحوثين يدون مساعدة الباحث، أو من ينوب عنه لذا لا بد أن يكون واضحاً خالياً من كل غموض لنضمن سلامة البيانات التي نحصل عليها من المبحوثين.

وينبغي أن يحرص الاستبيان البريدي على ترك مسافات كافية تخصص للتعليقات إذا كانت هذه المادة المكلمة ضرورية، ويمكن إضافة خرائط ورسومات وصور إلى الاستبيان البرديدي للمحافظة على اهتمام المجيب وحفزه غير أن هذه الأشياء تتطلب في العادة مساحة كبيرة، ولكن بتجنب كبر حجم كشف البحث قد تخرجه على هيئة كتيب (جلبي1986 : 363)

ب- **استبيان المواجهة:**

يوزع هذا الاستبيان باليد على الأفراد عينة الدراسة ليجيبوا عليه ويعيدوه ثانية بدون مساعدة من أحد لأن الأفراد المقصودين بالبحث كلهم أو بعضهم مجتمعون في مكان معين لغرض من الأغراض كدراسة، أو العمل، أو الصلاة، أو حضور ندوة ... إلخ وقد يكونوا طلاباً أو مدرسين في المدارس أو عمالاً في مصانع، أو مساجين في سجون أي مجموعات بشرية، ففي مثل هذه الحالات ينبغي أن يوزع الاستبيان باليد اختصاراً للوقت واقتصاداً في التكاليف، وهنا يقوم الباحث شخصياً بتقديم الاستبيان ويستطيع أن يشرح عن البحث ومغزاه وان يوضح بعض النقاط، ويجيب عن الأسئلة التي تثار، ويثير دوافع المستجيبين عن الأسئلة بعناية، وصدق كما يحصل على عدد أقل من الاستجابات الجزئية، وحالات رفضه الإجابة إلا أن إحضار مجموعة من المفحوصين للإجابة معاً عن الاستبيان قد تكون متعذرة، كما أن مقابلة الأعضاء فردياً قد تكون باهظة التكاليف، وتستنفذ الوقت ومن ثمَّ يكون من الضروري في مثل هذه الحالة إرسال الاستبيان بالبريد.

النوع الثاني: تصنيف الاستبيان وفقاً للشكل أو الصورة التي يمكن أن تأخذها أو تأتي عليها أسئلته وفقراته، يمكن تقسيمه إلى خمسة أقسام هي:

أ- **الاستبيان المباشر**: وهو الذي يتكون من أسئلة تهدف إلى الحصول على حقائق واضحة وصريحة مثل السؤال المباشر عن السن، الحالة الزوجية، المستوى التعليمي، المهنة وما إلى ذلك.

ب- **الاستبيان غير المباشـر:** وهو الذي يتكون من أسئلة يمكن من خلال إجابتها استنتاج البيانات المطلوبة، فمثلاً: اذا أراد الباحث معرفة درجة التكيف الاجتماعي للفرد يوجه أسئلة مثل: **س** هل لديك أصدقاء؟ **س** هل يمكنك كسب أصدقائك بسهولة؟ **س** هل يضايقك الانفراد في حياتك؟ ...الخ، ومن خلال الاجابة على هذه الأسئلة غير المباشرة يمكن للباحث: استنتاج البيانات المطلوبة.

ج- الاستبيان المقيد أو المقفول أو محدد الإجابة:

في هذا النوع من الاستبيانات لا يحدد الباحث في استمارته اجابات مفتوحة، وعلى المستجيب أن يختار ما يراه مناسباً، أو يحدد ما ينطبق عليه منها و الاستبيان الذي يتكون عادة من قائمة معدة من الأسئلة أو العبارات الثابتة وعلى المستجيب أن يختار من بين اجابات ممكنة محددة، ويعطي اجابته عليه فيكتب مثلاً "نعم" و "لا" أو "موافق" أو "غير موافق" أو يضع علامة أو دائرة أو خطاً تحت بند، أو أكثر من قائمة من الاجابات، أو يرتب مجموعة من العبارات وفقاً لأهميتها، أو يزاوج ويوائم بين عبارتين مترادفتين، أو متشابهتين في المعنى، أو يكتب عبارة مختصرة في مسافات بيضاء، أو سطور خالية، أو غير ذلك من الصور التي يمكن أن تأخذها اجابات الاستبيان المقفول، ومن الأمثلة التي توضح هذا النوع من الاستبيانات:

هل تمتلك جهازاً للاذاعة المرئية؟ فيطلب من المستجيب أن يضع أمام هذا السؤال [نعم] [لا]

هل توافق على اشتراك الفتاه في تمثيليات الاذاعة المرئية؟ فيطلب من المستجيب أن يضع [أوافق] – [غير موافق]

ج-هل تعتقد أن الاذاعة المرئية حققت رسالتها التثقيفية بدرجة ؟

ممتازة	جيدة	متوسطة	أقل من المتوسط	عادية

إلى غير ذلك من الصور التي يمكن أن توضع فيها الأسئلة المقفولة أو ذات الاستجابات المحدودة. [زكي وزميله،1962 : 235]

وتستخدم هذه الأسئلة عامة في المواقف التي يوجد لها أكثر من اطار مرجعي واحد للاستجابة، ويتحدد خلال هذا الاطار مدى الاستجابات المعروفة ومواضع هذه الاستجابات فمثلاً: عند السؤال عن الحالة الزوجية يمكن أن نعرف مقدماً مدى الاستجابات المحتملة، فالفرد اما متزوج أو أعزب أو مطلق أو منفصل عن زوجته أو أرمل، فهنا تكون الإجابات واضحة ومعروفة، والسؤال يمثل اطاراً مرجعياً واحداً بالنسبة لكل الأفراد ولذلك فانه يفضل استخدام السؤال المقفول في هذه الحالة مثل "هل أنت أعزب – متزوج – مطلق – منفصل عن زوجتك أم أرمل؟".

د- الفرق بين الاستبيان المفتوح والمغلق النهاية

أولاً: من حيث الشكل،

تختلف الأسئلة من حيث الشكل من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة النهاية، والسؤال المغلق النهاية هو ذلك النوع من الأسئلة الذي يطلب فيه من المستجيب أن يختار الاجابة المناسبة من بين عدة اجابات بديلة وأن يضع علامة أو خط تحت الاجابة التي يختارها في الاستبيان المكتوب أو قد يقرأ عليه البدائل بصوت مسموع أو تعرض عليه كروت أو شرائح أو أن يكتب رقماً مناسباً لكل فقرة.

وقد تعرض الأسئلة التي من هذا النوع بدائل بسيطة مثل (نعم أو لا) أو أسماء خمسة من الأحزاب السياسيين في الانتخابات أو بامكانها أن تقدم بعض البدائل الأكثر تعقيداً مثل [الاختيار بين الطرق التي يحافظ من خلالها على النظام في قاعة الدراسة] أو الاختيار [بين الدوافع في تدخين السجائر].

أما أسئلة الاستبيان المفتوح فلا يعقبها أي نوع من الاختيارات ويطلب من المستجيب تسجيل الاجابات برمتها وتترك مساحة أو عدد الأسطر الإجابة على الأسئلة المفتوحة تساعده على تحديد طول أو اكتمال الاستجابات التي يمكن التوصل اليها.

وقد نفقد بالضرورة بعض من هذا الثراء الكمية الهائلة من الإجابة عندما يتم تصنيف الاجابات بعد ذلك، ولكن من المفيد أن نضع بعضاً من هذه الاجابات في التقرير النهائي لكي نعطي للقارئ بعض الاجابات ذات المغزى وان كانت عملية الجدولة الاحصائية لها أهميتها في تحليل البيانات ولكنها في ذاتها لا تمدنا بالمغزى والدلالة.

ولذلك تتمثل (الميزة الرئيسة للسؤال المفتوح) في الحرية التي يتيحها هذا النوع من السؤال أمام المستجيب فيترك أفكاره تنساب في حرية تمكننا من التعرف على أفكاره كما يعبر عنها بلغته الخاصة وبطريقة تلقائية، وتستحق هذه التلقائية التسجيل باعتبارها أساساً للفروض الجديدة.

والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هل ما يثبت للوهلة الأولى إلى ذهن المجيب لا يشكل دائماً أهمية بالنسبة له أو لنا؟

وغالباً ما يسهل طرح الأسئلة ذات الاستجابة الحرة بينما يصعب الاجابة عليها وبالتالي يصعب تحليلها ولذلك فنحن نعتمد على ذلك الخطوة من عملية التصنيف المعروفة بالترميز والتي تتطلب تحديد بعض مميزات وعيوب الاستبيان المقيد في النقاط التالية:

مميزات الاستبيان المفيد:

- أنها سهلة في إجابتها.
- سهل على الباحث في تبويبه وتحليله.
- سهل على من يقوم بالتطبيق أو الباحث في تطبيقه
- تساعد المستجيب في الاحتفاظ بذهنه ولا يُطلب أن يكتب من عنده شيء وهذا يعني أنه يطرح عدد كبير من الأسئلة خلال وقت معقول.
- قليل التكاليف في المال والجهد والوقت.
- كما أنه سهل المعالجة كمياً بيسر وسهولة.

جوانب قصور الأسئلة:

ومن عيوب هذا النوع من الأسئلة إدراك المستجيب للسؤال ولمعنا قد يختلف من شخص لآخر بسبب اختلاف العوامل المعرفية والانفعالية مما يؤدي إلى اختلاف تفسير السؤال، وعلى هذا فقد تعكس الفروق في الاستجابات فروقاً في التفسير بدلاً من فروق في الرأي أو في الاتجاه، كما أن الأسئلة المقفولة أكثر عرضة لعوامل التحيز. ويمكن تحديد أهم عيوب الاستبيان المقيد بالنقاط التالية:

وتنحصر عيوب الأسئلة المغلقة النهاية: في أنها تذهب بالتلقائية والتعبير بحرية مع احتمال التحيز من خلال إجبار المستجيب على الاختيار ما بين بدائل معروضة عليه وجعله يفكر في البدائل التي يحتمل أن تكون قد حدثت له، وغالباً ما تكون الأسئلة المغلقة جافة وعقيمة بالمقارنة بالأسئلة المفتوحة النهاية وتفتقد معها فرص جس الإجابة، كما قد تقضي على فرصة ظهور بعض من علاقة الوئام خاصة وأنه قد يشعر المجيبين بالغضي نتيجة لإدراكهم بأن الإجابات التي يختاروا من بينها لا تتماشى مع أفكارهم بل يجوز عليها. [الجلبي، 1986، 273

- صعوبة إعدادها وخاصة إذا أراد الباحث أن يكون دقيقاً وشاملاً لتحقيق الغرض الذي من أجله تعد.
- عدم إمكانية التعمق ومعرفة مراد المستجيب تماماً.
- قد تخضع الإجابات لرغبة الباحث.
- تحديد الإجابة من قبل الباحث على أنها الإجابة الصحيحة رغم مخالفتها لما في ذهن المبحوث من إجابة قد تكون مخالفة لإجابة الباحث.
- قد يختلف المعنى المقصود عند المجيب لما عند الباحث.

الانساق من الفئات واطاراً للترميز، ويتطلب تكويناً مثل هذه الأطر للترميز وكذلك عملية الترميز الفعلية هيئة مدربة تستغرق وقتاً طويلاً للغاية، ولهذه الأسباب ينبغي على القائمين بالبحث كبح جماح رغباتهم في الاعتماد على مزيد من الأسئلة المفتوحة، وأحياناً اذا بدأت الاجابة الأولى غامضة نوعاً أو غير كافية يمكن للباحث أن يطلب من المستجيب اعطائه المزيد من التفسيرات وابداء الأسباب عما قرره أو تعمد مناقشة قضية معينة لم يكن المستجيب قد ذكرها. [الجلبي 1986 : 271]

ضرورة طرح أسئلة في صورتين مفتوحة ومغلقة :

عندما تكون هناك أسباب معقولة لطرح السؤال الواحد مرة مفتوحة وأخرى مغلقة مثل القول: ما العوامل التي تجعل الانسان يخفف نوعاً في الحراك الاجتماعي؟

فانه يمكن لنا أن نحصل على فكرة واضحة من الطريقة التي يفكر بها المستجيب في الكيفية التي يعمل بها النسق الاجتماعي والنسبية التي يعلقها هو على الوسائل العديدة للحراك والتنقل مثل التعليم والعمل الشاق.

وفيما يلي نعرض نموذجاً للاستبيان المفتوح.

نموذج للاستبيان المفتوح

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الكريم /

بين يديك استبيان مفتوح النهاية يرغب الباحث من خلال اجابتك على أسئلته معرفة " مدى فاعلية مواد الاعداد التربوي في الموقف المهني للمعلمين والمعلمات قبل التخرج من الجامعة " فالمطلوب منك أن تسجل وجهة نظرك بأمانة وموضوعية علماص بأن ما تقدمه من معلومات ستكون في غاية السرية ولا تستخدم الا لتطوير برنامج التأهيل التربوي لزملائك الدارسين في المستقبل .

كما أرجو منك عدم ترك أي سؤال دون الاجابة عليه لأن ذلك يعني عدم الاستفادة من ورقة الاجابة بكاملها ، وشكراً .

الباحث /

الجامعة : التخصص:

الجنس : المدرسة التي تطبق فيها :

الحالة الاجتماعية : السن:

س1 ما أهم المعلومات غير المتوفرة في مواد التأهيل التربوي والتي ترى أنه من الضروري وجودها في البرنامج للطلبة في ميدان التربية العملية :

1-

2-

3-

4-

5-

س2 ما تقييمك لمدى نجاح مواد التأهيل التربوي في ايصال المادة العلمية للطالب ؟

مثال ثاني

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الزميل / وفقه ا

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

بين يديك استبيان مفتوح يهدف إلى تقويم نظام الجودة والنوعية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر العاملين فيها.

أرجو التكرم بالإجابة بموضوعية وصدق عن الأسئلة التي تحتويها هذه الاستمارة بغية الوصول إلى معلومات دقيقة تشخص الواقع لتطوير العمل، وتعميم الفائدة على الجميع.

1- ما الوظيفة التي تقدمها دائرة ضبط النوعية في الجامعة؟

2- ما الذي تقدمه دائرة ضبط النوعية لوظيفتك حسب علمك؟

3- ما الأسس التي يرتكز عليها نظام ضبط النوعية في جامعتك؟

4- هل تقوم دائرة ضبط النوعية بتقييم خارجي للعمل الذي يسند للقسم الذي تعمل به في الجامعة؟

5- هل تقوم دائرة ضبط النوعية بتقييم داخلي للعمل الذي يسند للقسم الذي تعمل به فـي الجامعة؟

6- **ما القرارات التي اتخذتها دائرة ضبط النوعية لصالح العاملين في الجامعة؟**

7- **ما القرارات التي اتخذتها دائرة ضبط النوعية لصالح إدارة المنطقة التعليمية؟**

8- **ما الإجراءات التي تقدمها الدائرة لضبط نوعية الامتحانات؟**

9- **ما الإجراءات التي تقدمها الدائرة لضبط نوعية التعيينات؟**

10- **ما الإجراءات التي تقدمها الدائرة لضبط نوعية التربية العملية؟**

11- **ما الإجراءات التي تقدمها الدائرة لضبط نوعية التدريب العملي؟**

12-ما الإجراءات التي تقدمها الدائرة لضبط نوعية مشاريع التخرج؟

13-ما الإجراءات التي تقدمها الدائرة لضبط نوعية المقررات العملية؟

14-أخرى ترغب إضافتها.

ه- الاستبيان المجسم أو المصور:

وهو الذي يقدم للمستجيبين رسوماً أو صوراً بدلاً من العبارات المكتوبة ليختاروا من بينهـا الاجابات التي يميلون اليها ويعتبر هذا النوع من الاستبيانات أداة مناسبة لجمع البيانات مـن الأطفال ومن الراشدين محدودي القدرة على القراءة بوجه خاص، وغالباً ما تجذب الـصورة انتباه المفحوصين أكثر من الكلمات المكتوبة وتقلل من مقأومة المفحوصين للاستجابة، وتثير اهتمامهم بالأسئلة كما أنها تصور أحياناً مواقفاً لا تخضع بسهولة للوصف اللفظي تـصويراً واضحاً وأحياناً تجعل من الممكن كشف اتجاهات أو جمع معلومات لا يمكن الحصول عليهـا بطرق أخرى هذا النوع من المجسمات غير موجهة بقدر الامكان مثل التساؤل هل يمكـن أن تزيدنا أكثر من .. ؟

س لماذا قلت الآن كذا ... ؟

س والآن ما الذي تراه فيما يتعلق ...؟

س أو ما الذي تشعر به نحو .. ؟

وهنا يحتمل أن يزداد خطر تحيز الباحث عندما يلجأ إلى استخدام مثل هذه المجسمات بينمـا يزول هذا الخطر عندما يتم تدريب الباحث وتزداد خبرته بالعمل الميداني، ويمكـن للأسـئلة مغلقة النهاية بأن تدور حول اتجاهات الحقائق أو الوقائع وتمثل البدائل المعروضة جزءاً من السؤال تفسر كما رأينا وينبغي عدم الخروج عليها في الاجابة طالما أنها ترشد المستجيب في اجابته واذا طرحنا مثلاً السؤال التالي:

س بعض الأشخاص في هذا المجتمع المحلي يتمتعون بمزيد من القوة فمن هم؟

فقد يجيب البعض اذا تركناهم احراراً في ضوء الأحزاب السياسية، وقد يجيب البعض الآخر في ضوء المجرمين أو مبتذري الأموال بينما يجيب بعض آخر في ضوء جماعـات مهنيـة معينة غير ان النتائج قد تختلف عند الحاق واحد أو آخر من القوائم التالية للاجابات الممكنة

إلى هذا السؤال:

الزنوج ملاك دور الصحافة

اليهود ملاك الأراضي

الكاثوليك البوليس

البولنديين رجال الأعمال

تؤدي كل مجموعة من هذه البدائل المستجيب إلى أن تنحصر اجابته في ناحية معينة قد تتفق أولاً وأفكاره الخاصة، وتستطيع الدراسة الاستطلاعية تحديد نوعية الأسئلة مفتوحة النهاية التي تتفق مع متطلبات بحثنا ولأننا اذا وجهنا تفكير عبر خطوط معينة بهذه الطريقة نتوقع أن تؤثر ذلك أيضاً على اجاباته على الأسئلة الحرة التالية. (الجلبي 1986 : 252) ومهما يكن فإن للاسبيانات المصورة مميزات وعيوب يمكن إيجازها في النقاط التالية:

مميزات الاستبيانات المصورة :

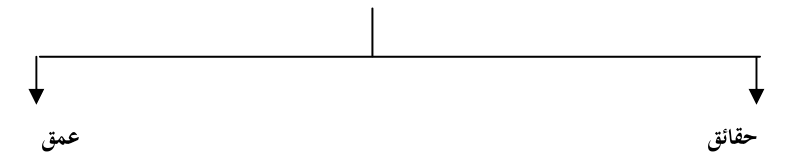
تعد ذو فائدة عظيمة عند جمع بيانات من الأطفال الذين لغتهم لم ينم بالشكل المطلوب والراشدين محدودي القدرة على القراءة أو الأميين الذين لا يحسنون القراءة والكتابة، والحقيقة أن الاستبانة المصورة لها أهمية كبيرة في تصوير المواقف التي لا تخضع للوصف كما أنها تثير اهتمام المستجيبين وتجذب انتباههم لأنها عبارة عن صور ومجسمات فتعد مفيدة أكثر من الكلمات والعبارات المكتوبة لطائفة معينة من المستجيبين كما أن الفرد يجيب عليها بدون مقاومة فيعطي استجابة تتسم بالموضوعية أكثر من الأسئلة أو العبارة المكتوبة التي أحياناً يمتنع الفرد الاجابة على سؤال أو عبارة معينة تمس شعوره أو ذاته.

جوانب قصور الاستبيانات المصورة :

- استخدام هذا النوع مقتصر على المواقف التي تتضمن خصائص بصيرية يمكن تمييزها وفهمها .

❖ من الصعب تقنينها وخاصة عندما تكون الصور لكائنات بشرية .

النوع الثالث : فقد قسمه العلماء حسب درجة عمق الاستبيانات إلى صنفين هما:



استبيان الحقائق: هو الذي يتكون من أسئلة تسعى إلى الحصول على حقائق ظاهرة كالحقائق المتعلقة بالسن ومستوى التعليم والدين والدخل والجنسية والحالة الزوجية وعدد أفراد الأسرة والمهنة ... الخ، وكذلك الحقائق المتعلقة بالآخرين ممن يعرفهم المستجيب، وكذلك الحقائق المتعلقة بالحوادث ومختلف الظروف والسياسات التي يتفرض في المستجيب أن يعرف شيئاً عنها .

استبيان العمق: هو الذي يتكون من أسئلة تتجاوز البحث عن الحقائق المجردة ومظاهر السلوك الخارجية إلى البحث عن الانفعالات العميقة التي يصعب الكشف عنها عن طريق الأسئلة المباشرة وإلى البحث عن الدوافع التي تكمن وراء السلوك الصريح ووراء الاتجاهات والميول والقرارات الصريحة ، ولعله من الواضح ان يتشابه النوعان الأخيران مع الاستبيان المباشر وغير المباشر ولا غرابة في هذا التداخل لأن جميع التقسيمات التي أشرنا اليها هي في الواقع من أجل المعرفة وزيادة الفهم وهناك حقيقة أخرى تجدر الاشارة اليها أنه ليس هناك ما يمنع أن يشمل الاستبيان الواحد على عدد من أنواع الأسئلة (أسئلة ومقفلة وأسئلة مفتوحة وأسئلة مباشرة ... الخ) .

الفصل الثاني

ضوابط صياغة أسئلة الاستبيان وفقراته

1. الطور الأول ما يتم قبل البدء بصياغة الفقرات

أ- تحديد إطار البحث

ب- تصميم الجداول الخيالية

ج- الأسئلة أو العبارات أو الفقرات التي يشملها الاستبيان

2. الطور الثاني وضع استمارة الاستبيان في صورته الأولية

أ- النموذج الصوري

ب- النزول في ميدان البحث

ج- التحرك بالأسئلة نحو المستوى الأكثر تقنياً

3. استراتيجيات تحديد شكل الأسئلة وشكل الإجابات.

4. وضع الأفكار لصياغة ملائمة للأسئلة أو الفقرات.

أ- اللغة.

ب- مستوى المعرفة والمعلومات.

ج- التحديد والتخصيص في الأسئلة.

د- تحديد شكل متغيرات الإجابة على السؤال.

ه- حماية المستجيب من التهويل من ذاته أو تهوينها.

و- مبررات استخدام نوع معين من الأسئلة في موضوع معين.

ز- ترتيب الأسئلة وتسلسلها.

5. بعض ارشادات صوغ الفقرات أو أسئلة الاستبيان.
6. فن صوغ الأسئلة والاستجابة للاستبيان.
7. الأمور التي ينبغي مراعاتها عند وضع فقرات أو أسئلة الاستبيان.
8. قواعد صوغ الأسئلة أو فقرات الاستبيان.
9. بعض الاعتبارات الخاصة التي لابد من اتباعها في مضمون تصميم الاستبيان.
10. ترتيب الفقرات أو الأسئلة.
11. أساليب المساءلة والإجابة في كتابة الاستبيانات.
12. الأسئلة الخاصة والأسئلة العامة.
13. أساليب متعددة لكتابة الإجابات المناسبة حسب نوع الأسئلة بكل استبيان.
14. أمثلة تطبيقية لإجابات الأسئلة.

الفصـل الثاني
ضوابط صياغة أسئلة الاستبيان أو فقراته

يحتاج تصميم الاستبيان إلى عناية فائقة، إذ يقف على حسن صياغتها صحة النتـائج ودقتهـا ويتطلب ذلك دراسة واسعة وإلماماً تاماً بأوضاع جمهور البحث، ولهذا يجب مراعاة بعـض الأمور عند بناء الاستبيان منها ما يتصل بشكلها وتنسيقها، ومنها ما يتعلق بصياغة الأسئلة أو العبارات وأنواعها والبيانات المطلوبة، ورغم أن تصميم الاستبيان يختلف باختلاف موضوع البحث إلا أن هناك بعض الأسس والقواعد العامة التي لا بد من مراعاتها عند كتابة فقـرات أسئلة الاستبيان نوجزها فيما يلي وهذا ما يطلق عليه الطور الأول:

1- الطور الأول: ما يتم قبل البدء بصياغة الفقرات أو الأسئلة:

أ- تحديد إطار البحث: إطار البحث هو سلسلة من الأسئلة، أو العبارات التي يوجهها الباحث لنفسه حول موضوع البحث، ويتعين وجود هذا الإطار قبل تصميم الاستبيان، حيـث ينقـسم الموضوع أو الظاهرة أو المشكلة المدروسة إلى موضوعات، وظواهر، ومشكلات فرعيـة، وكل مشكلة فرعية إلى عدة نقاط، فإذا كان موضوع الاستبيان عن إطار البحث عن (قـضاء وقت الفراغ بين العمال) فإن علينا أن نقسم البحث إلى مشكلات فرعية تشمل صفات العامـل الأساسية [العادات والتقاليد، وبناء الأسرة وخدمات، وقت الفراغ في العمل، وطـول وقـت الفراغ، ومواعيده، وكيفية قضاء وقت الفراغ، والمستوى التعليمي... الخ]، ثم يتفـرع كـل موضوع من هذه الموضوعات إلى نقاط أخرى جزئية، وبذلك يضمن الباحث معالجة جميـع المسائل المتصلة بالبحث، كما أن ذلك من شأنه أن يجنب الباحث التعرض لموضوعات ليست بذات أهمية ، ويعتمد تحديد إطار البحث على هذا النحو على اسـتعراض وتلخـيص كـل [التراث] العلمي المتصل بالمشكلة المدروسة سواء في [المراجع، أو الـدوريات العلميـة، أو الأبحاث السابقة، أو النشرات الرسمية التي تصدر عن بعض الهيئات أو الجمعيات... إلخ]

ب- تصميم الجداول الخيالية أو الصماء: Dummy Tables

لا يعد إطار البحث كافياً في مساعدة الباحث لصياغة الأسئلة أو العبارات اللازمة للاستمارة، إذ لابد للباحث أن يحصر كل المعلومات المطلوبة، وأن يتصور النتائج الفعلية المتوقع الحصول عليها في شكل جداول صماء قبل بدء البحث، وهذه الطريقة الدقيقة توصله إلى أسئلة أو فقرات ذات الدلالة، وإلى تحديد الارتباطات بين المتغيرات على نحو يمكنه من وضع خطة التحليل الإحصائي اللازمة. (علي، 1986 :479)

ج- الأسئلة أو العبارات أو الفقرات التي يشملها الاستبيان:

لكي يحدد الباحث الأسئلة أو العبارات التي سوف يتضمنها الاستبيان يجب عليه أن يحصر البيانات التي يحتاجها هل هي من النوع الذي يتصل بالحقائق أم مضمونها كالتالي المعتقدات والاتجاهات، أم تهدف إلى التعرف على أنماط السلوك والعلاقات المتبادلة.

والأسئلة نوعان فإما أن تحصر جميع الإجابات المحتملة وتكتب أمام السؤال فيقوم الباحث أو أفراد البحث بوضع علامة على الإجابات المناسبة وهذه هي الأسئلة المقفلة مثل تحديد الإجابة عن السؤال عن الحالة التعليمية بالفئات التالية: (أمي – يقرأ ويكتب – تعليم متوسط – تعليم عالي).

2- الطور الثاني: وضع استمارة الاستبيان في صورتها الأولية :

بعد أن قام الباحثون بدراسة المشروع الأول لاستمارة البحث بتحقيق الترابط المنطقي بين مجموعات الأسئلة بعضها مع بعض، وتكوين وحدة متسقة الأجزاء، وحتى تسهل عملية التسجيل والتحليل الإحصائي لبيانات الاستمارة، وروعي أن تبدأ بالأسئلة سهلة الإجابة والجذابة حتى نقلل من احتمال رفض المجيب عليها، ثم يلي ذلك الأسئلة التي تحتاج إلى إبداء الرأي وتوضيح الرغبات، ثم يتبع ذلك البيانات الشخصية في ضوء نتائج الدراسة الأولية ثم التوصل إلى المشروع الثاني (المعول) وهو وضع استمارة أولية.

عرض المشروع الثاني للاستمارة على أعضاء هيئة لهم خبرة لتقويم الاستبيان (تحكيمه) على أساس القواعد العلمية، وفي ضوء أهداف البحث، كما يوزع أيضاً على (أعضاء
الحقل أو ميدان الدراسة) فمثلاً في مجال بحث التلفزيون، فإننا نعرض الاستبيان على مديري البرامج بهذه الوزارة ليحكموه، ويبدون رأيهم فيه من زاوية اختصاصهم، وإذا أجمعوا على صلاحية الاستمارة لتحقيق الهدف من البحث نقوم بتعديل الاستبيان على ضوء ملاحظاتهم وهذا المشروع الثالث (جابر، 1985 : 256) ثم يدقق لغوياً.

وتشير العالمة (متيلدا رايلي) إلى أنه سواء كان الاستبيان سيستخدم من خلال مقابلة شخصية بين الباحث والمبحوث أو سيستخدم بالاعتماد على المبحوث وحده، هناك ثلاث خطوات متتالية غالباً ما يحتاج إليها الاستبيان وهي تنطبق أيضاً على إعداد أي استمارة بحث، مع ملاحظة الفروق النوعية بين كل نوع وكل استخدام وهذه الخطوات هي:

أ- **البدء بالنموذج التصوري:-** Conceptual model يساعد الباحث في تحديد نوع البيانات المطلوبة ودرجة عمقها وطبيعتها الكمية، والكيفية، وتقنيتها، ويفضل هنا تحديد البيانات المطلوبة في شكل بنود Items يرتبط منها ببيان معين، أو بمتغير من متغيرات البحث، ثم يحاول الباحث بعد ذلك أن يحلل كل بند إلى عناصر أساسية جوهرية ثم يتناول كل عنصر بسؤال أو عبارة أو أكثر حسب مقتضيات العنصر من عدد الأسئلة وهذا يعني أن البنود بمثابة المجالات الأساسية التي تغطيها الأسئلة أو العبارات أو تعالجها، وينصح العالم (جود وهات) بضرورة تحرك الباحث من الداخل إلى الخارج، أو مركز الدائرة إلى المحيط بمعنى التركيز

على المضامين المنطقية لمشكلة البحث، ثم يوسع من الدائرة شيئاً فشيئاً حتى يلم بأبعاد المشكلة والجوانب المرتبطة بها بطريق غير مباشرة.

ب- **إجراء بعض المقابلات والتحليلات الاستطلاعية:** وذلك أن نزول الباحث إلى ميدان البحث يكشف له الكثير، ويضيف له كثير من المعلومات التي قد لا يجدها في مكان آخر مما يساعده في إضافة بنود، أو زيادة بعض العبارات، أو الأسئلة في الاستبيان.

ج- التحرك بالأسئلة نحو المستوى الأكثر تقنياً واختبار هذه الأسئلة، أو العبارات من بعض العينات الصغيرة، وتعديل الأسئلة أو العبارات وتنقيحها بما يتلاءم مع المتطلبات النظرية للبحث، حتى يمكن في ضوئها جمع البيانات الإمبريقية (التجريبية) ذات الدلالة.

وهذه الخطوة الثالثة هي الخاصة بتصميم الاستبيان، وبنائه وإعداده، أما الخطوتين الأولتين فتتعلقان بتحديد الإطار العام للاستبيان ، ومع التسليم بأن ليست ثمة مشكلتين بحثيتين متشابهتين، أو متماثلتين تماماً، هناك عدد من الاعتبارات العامة التي تفيد في بناء الاستبيان منها:

3- **استراتيجيات تحديد شكل الأسئلة أو شكل الإجابات :**

تقتضي هذه النقطة أن يتخذ الباحث القرارات التي تمثل استراتيجية عامة للاستبيان ،ومن بين هذه القرارات:

س1 هل من الأصوب أن تكون أسئلة الاستبيان مقننة أو أقل تقنياً؟

س2 هل من الأصلح استخدام الأسئلة المباشرة، أو الأسئلة الاسقاطية التي تعني (تقديم مثير أو منبه للمبحوث للكشف عن إدراكه للمثير، أو المعنى الذي يضفيه عليه مثال ذلك [سؤال الشخص عن شيء من خلال تصوره لرأي الآخرين فيه]، (فبدلاً من أن تسأل شخص عن رأيه في الانفتاح مباشرة يمكن أن تسأله يا تُرى ما هو رأي الناس في الانفتاح؟

س3 هل من الأصح الاعتماد على منطق المقابلة البؤرية؟ وهذا النوع من القرارات غالباً ما يتم في المراحل المبكرة للاستبيان ومن خلال تحليل النتائج المبدئية للعمليات الاستطلاعية التي تتم في الخطوة الثانية، وعلى الباحث بعد ذلك أن يتخذ سلسلة من القرارات التكتيكية

الخاصة بتحديد شكل الأسئلة أو العبارات، **س** وهل هي مفتوحة أو مغلقة؟، **س** وهل تحدد للمبحوث الإجابة في اتجاه معين أو بطريقة معينة، أم تترك له الحرية دون قسر أو ضغط، **س** وهل هي أسئلة مفردة أو متجمعة؟، **س** وهل هي مباشرة
أو غيرة مباشرة؟، وبنفس الطريقة لابد من اتخاذ عدد من القرارات التي تحدد شكل الإجابات ومن هذه القرارات: هل من المفيد أن تكون الإجابة (نعم – لا) لما لم تكون متعددة الاختيار، وهل تكون متدرجة، أو في شكل إجابات قصيرة محددة في كلمة أو كلمتين أو تكون الإجابة حرة، وهذا يعني تحديد شكل بدائل الإجابة على الأسئلة، لاحظ أن الإجابة عن هذه التساؤلات تتعلق بالعديدي من العوامل منها:

- **عمر المفحوص**
- **المستوى العلمي للمفحوص**
- **الهدف من الرواية**

والذي يجب الالتفات إليه في هذا الصدد أن القرارات التكتيكية يجب ألا تكون نهائية، إلا عند الانتهاء من الصور النهائية للاستبيان، ذلك لأن هذه القرارات تتأثر في جانب منها بخطط الترميز coding plans و في جانب آخر بمضمون يعني الأسئلة الخاصة، و صياغتها وترتيبها [عبد المعطي، 1986، 341].

4- وضع الأفكار لوضع صياغة ملائمة للأسئلة، أو العبارات أو الفقرات:

لا بد للباحث أن يستخدم عبارات المستجيبين ومفردات لغتهم عند صوغه الأسئلة أو العبارات وهذا يتوفر له من خلال المقابلات الاستطلاعية التي يقوم بها، و لكي تكون الصياغة ممكنة ومعقولة يجب إتباع الاعتبارات التالية:

أ – **اللغة:** يقتضي صوغ السؤال أن يكون بلغة قريبة من مستوى المستجيب من (لغة العامة) يستخدم كلمات، وعبارات من السهل عليهم فهمها. أما إن كان من الخاصة (المثقفين) فيمكن

استخدام لغة فصحى، و كلمات فنية، ويقتضي هذا فهم موضوع الاستبيان فهما جيداً، وفهم المستجيب أيضاً فهماً جيداً وكقاعدة أساسية: على الباحث أن ينتقي الكلمات التي لها نفس المعنى لدى كل مستجيب حسب مستواه الثقافي، واللغوي والعلمي، وهذا معنى تقنين الاستمارة وحتى تكتمل عناصر لغة الاستبيان يجب تحاشي

الأسئلة والعبارات الغامضة والمحتملة لأكثر من معنى إلا إذا تعمد الباحث ذلك، كما يجب عليه تحاشي الأسئلة الطويلة أو التي يصعب على المستجيب متابعتها، أو التي تحمل في طياتها أكثر من سؤال أو عبارة.

ب- مستوى المعرفة والمعلومات: على الباحث ألا يفترض أن المستجيب ليس لديه معلومات عنها لأنه غالبا ما يتظاهر بالمعرفة أكثر من اعترافه بأنه لا يعرف, و يمكن للباحث أن يكشف عن مثل هذا التظاهر باستخدام أسئلة لغربلة الإجابات sleve Questions و من الأمثلة على هذه الأسئلة (هل أحيانا تسمع عن كذا أو تقرأ عن كذا ؟ ...الخ) [عبد المعطي، 1986 ، 343)

ج- التحديد والتخصيص في الأسـئلة: ويقصد به ربط الأسئلة بوقائع وحوادث محددة إلا إذا رغب الباحث في معرفة طريقة فهم المستجيب للسؤال, ومن الأمثلة على ذلك سؤال المستجيب (كم مرة ذهبت إلى السينما في الشهر الماضي؟) بدلاً من سؤاله (هل تذهب إلى السينما غالباً؟) أو سؤاله (ما هي المجلات التي تقرأها؟) بدلاً من سؤاله (كم مجلة تقرأ؟)

هنا نلاحظ أن السؤال الأول من كل مثال أكثر تحديدا من الثاني. وهذا التحديد يساعد على تجنب الذاكرة بمساعدة المبحوث على الإجابة الأكثر تحديداً.

د- تحديد شكل متغيرات الإجابة على السؤال: ويمكن أن يتم ذلك إما بذكر كل البدائل والمتغيرات الممكنة, أو بعدم ذكر أي متغير وهنا يجب ألا يحوى السؤال متغيرا واحداً لأن في ذلك إيحاء له, فمثلاً لا يوجه للمستجيب سؤالاً نصه (هل تعتقد انه من واجب الزوج

إطعام الطفل عندما يكون في المنزل أم أن هذا من صميم عمل الزوجة ؟) أو أن يكون نص السؤال: (من المسئول عن إطعام الطفل عندما يكون الزوج في المنزل ؟) ويلاحظ هنا أن السؤال الأول قد يكون موجبا أما الثاني ففيه احتمالان: أما الثالث فليس فيه أي متغير والسؤالان الآخيران أكثر دقة لتجنبهما الإيحاء بإجابة معينة.

هـ - حماية المستجيب من التهويل من ذاته أو تهوينها: كتوجيه السؤال عن أحاسيس المستجيب نحو فعل معين قد يستنكره لمبررات تتعلق بتقييم المستجيب لنفسه بغض النظر عن الواقع الفعلي فيه فمثلا يجب إلا يوجه سؤالا لمستجيب نصه: (كم مرة في الأسبوع تتركين زوجك بعد غذاءه بعد عودته من عمله في الوقت التي تكونين فيه نائمة؟) أو أن يوجه سؤالا إلى المستجيب نصه: (هل توافق على وجود الرشوة ؟) أو [الرشوة أمر محبب عندما يكون المرتشي فقيراً].

و- مبررات استخدام نوع معين من الأسئلة في موضوع معين: نظراً لأن المستجيب قد يكون واعياً أو غير واع أو قد يقاوم أو قد لا تكون لديه القدرة على التعبير عن بعض اتجاهاته وأفعاله, يمكن أن توجه له أسئلة غير مباشرة لمنع المقاومة أو المعارضة في الإجابة, كما يمكن أن توجه له أسئلة إسقاطية تساعده في التعبير عن ذاته، ومن مبررات استخدام الأسئلة المفتوحة والمغلقة.

للاختيار بين أكبر مدى ممكن من الإجابات فان الأسئلة المغلقة تحدد إجابته من بين بدائل بعينها، ولذلك تكون الأسئلة المغلقة أيسر، واقل تكلفة في التحليل كما أنها تعطي للباحث – مباشرة – البيانات التي يحتاجها غير أن ما في الأسئلة المغلقة من مميزات لا يلغي الحاجة إلى الأسئلة المفتوحة التي تترك للمستجيب حرية التعبير لان هذه الأسئلة أكثر ملاءمة للدراسات والبحوث الاستطلاعية التي يكون الباحث فيها في حاجة إلى كم – ضروري – أكبر من البيانات, ويجب أن نضع في الاعتبار أن هذين النوعين من الأسئلة يمكن استخدامها,

كما يمكن استخدام كل منهما على حده إذا اقتضت ظروف البحث هذا، أو ذاك, و يمكـــن أن يتم الربط بينهما بان يسبق واحد منهما الآخر، فمثلا يمكن أن نوجه للمستجيب ما يلي:

ما هي المهنة التي تفضلها مما يلي: (تذكر بعض المهن مثل)؟

1. الميكانيكا
2. البناء
3. الكهرباء
4. الحلاقة
5. أخرى أذكرها
6. لماذا فضلت هذه المهنة (لا نذكر متغيرات)

ز. ترتيب الأسئلة وتسلسلها: ثمة قاعدة عامة في ترتيب أسئلة الاستبيان تذهب إلى ضرورة البدء بالأسئلة السهلة البسيطة التي قد يجد المستجيب راحته في الإجابة عليها, ولهذا ينـــصح البعض, ومن بينهم العالم (ميتلدا رايلي) بان البدء بما يسمى بالمدخل القمعي Funneling في الأسئلة بمعنى التدرج في الأسئلة من العام إلى الخاص، ومن السهل إلى الأقل ســـهولة ممـــا يساعد على إقامة إطار تدريجي يساعد المستجيب على الإجابة، ويهيئـــه للاســـتبيان ككـــل, ويتضمن هذا المدخل أيضاً، وضع الأسئلة الخاصة، والحساسة في مواضع متأخرة من ترتيب أسئلة الاستبيان (عبد المعطي، 1986 :346) فيما يلي يقدم الباحث بعض إرشادات صـــوغ الأسئلة.

5- بعض إرشادات صوغ الفقرات أو أسئلة الاستبيان:

يقع بعض الباحثين في أخطاء تتمثل في عدم تحديد ما يريدون التعرف عليـــه مـــن خـــلال الاستبيان ولذلك تجدهم يكثرون من العبارات، ويجمعونها في الاستبيان لعلهـــم يجـــدون مـــا

يريدون من كومه الإجابة كما يمكن ظهور ضعف في صوغ العبارات مما يسبب فهما لــدى المستجيب مختلفا عن قصد الباحث من الفقرة ولذلك ينصح بإتباع الإرشادات التالية:

- التأكد من أن محتوى العبارة أو السؤال ينطبق على جميع أفراد العينة.
- التأكد من أن صوغ الفقرات، أو الأسئلة تمثل إجابة وافية تحقق الغرض منها.
- إبراز الكلمة التي تشكل مفتاح الفقرة السؤال، بطريقة ما كوضع خــط أو الكتابــة بخــط عريض تحتها.
- تجنب البدائل غير المناسبة، أو العدد غير المناسب من البدائل.
- تجنب ازدواجية المعنى للفقرة أو الأسئلة أي وجود أكثر من فكرة.
- استخدام الكلمات، والمصطلحات التي يسهل تفسيرها.
- تجنب الكلمات المرنة المعنى مثل: (على الأغلب أحياناً).
- الانتباه إلى نفي النفي (السالب المركب) و إبرازه للمستجيب بطريقة ما إذا كان لا بد منه. (سلمان و زميله، 1991 : 152).

6- فن صوغ الأسئلة، والاستجابة للاستبيان: Working-Question

يقدم السؤال وظيفة هي: إقامة اتصال محدد، متوقعين أن لدى المجيب معلومــات معينــة أو اتجاهات نوعية لدى الموضوع الذي تدور الدراسة حوله، ونود التعرف عليه بدقة، علماً بأن الأفضل التوصل إلى هذه المعلومات بدون أن نطرح عليه أي ســؤال، وبــدون أن يجيــب المستجيب وذلك لأن الأسئلة التي نطرحها يحتمل أن تؤدي إلى سوء فهم لــدى المــستجيب، وإلى غموض العبارة التي يجيب بواسطتها، أو الخطأ في تسجيل هذه الإجابات وتــؤثر كــل هذه الأمور على النتيجة النهائية التي يمكن أن نصل إليها من خلال هذا السؤال، ولا يــزال البعض يصيغون أسئلتهم، كما لو كان الأمر في عمليــة المقابلــة الشخــصية، أو اســتيفاء

الاستبيان يشبه تشوين السفينة بالبضائع وإعطاء كل نوعية من الحمولة اسماً وتعيين مهمتها المحددة وترتيبها وفقاً لنظام محدد.

والواقع أن سؤال الأشخاص يشبه إلى حد كبير محاولة (صيد السمك) من البحر الذي توجد منه أنواع متباينة عند أعماق مختلفة، وبدون أن نعرف أنه يقترب من السطح.

دعنا نفترض أن المستجيب قد فهم سؤالنا، وما نقصده منه، وأن لديه المعرفة، والحقائق، والآراء، أو الاتجاهات التي نحتاجها باعتبارها استجابة من ذهنه حيث يجد ما يتطلع إليه (عندئذ يبدأ المستجيب عمله).

وقد يكون الاتجاه، أو المعلومة واضحة، ومنتظمة للغاية، أو قد تكون غامضة ومشوشة، وقد تكون عميقة أو سطحية كامنة، أو يتمسك بها المستجيب بشدة، وما يظهر من البداية في فكرة، قد لا يكون ممثلاً لما تجمع لديه من أفكار حول الموضوع الذي يسأل عنه، وإنما يجب أن تحدث بعض عمليات، والرجوع إلى مجال الإدراك يصاحبها درجة من التحليل الذاتي، والتأثير المرتد، وصوغ الأفكار واستخلاص نتيجة عامة من نقاط مبعثرة وهكذا.

ويحاول المجيب صوغ ما أدركه من أفكار، وقد تتأثر عملية صوغ هذا الإدراك بنوع من التفكير المفضل، والرغبة في إسعاد الشخص والميل إلى التوسط بين الشخص نفسه والآخرين، ويحتمل أن يصاحب هذا قدر من الخلط، وقد تلعب أيضاً مشكلات التكتم والقدرة على التذكر دورها أيضاً، ويمكن أن نقول الآن للمجيب أنه توفر له نوعاً من الصورة الداخلية لاستجابته بالرغم من أنه لم يقم بتوصيلها بعد، ولكي يوصلها ينبغي أن يتوافر له بعض القدرة على الاتصال بمعنى أن يكون قادراً على التعبير عن الأشياء في كلمات مناسبة، وأن تكون لديه الإرادة في توصيلها، أو يقبل دور المجيب في هذا الموقف وبذل الجهد في الاستجابة، وإنما يسمح له أيضاً بتوصيل معلومات خاصة إذا لزم الأمر.

ويسهل على جهاز الرقابة الداخلية أن يكبح هذه الرغبة، ويحافظ على المظهر الاجتماعي، وتوقعات الاستجابة التي يوحي بها السؤال، وهكذا يصعب الحصول على إجابة غير متميزة نسبياً حتى من مجيب لديه الإرادة والعقلية الواضحة، أو يفهم جيداً ما نبحث عنه بدون أن نضع استجاباته في الطريق الصعب ويعبر عنها بكلمات غير مناسبة.

والواقع أن مشكلة التعبير عن السؤال تعد مشكلة لأنها تتطلب انتقاء واختيار، بمعنى أننا ننتقى عينة من عالم المعاني الذي يعالج به ذهن المفحوص مثل: (اتجاهه نحو المكسيكيين)، ونحن لا نخطط في سبيل الحصول على صورة كاملة لها العالم، وإنما نلتقي بجانب منه يمكننا من تصوير معالمه البارزة، وتحديد الموجهة العامة له، وعمقها وشدتها، وربما وجود، أو غياب موضوعات معينة ، ولهذا ينبغي أن تكون أسئلتنا متوافقة مع

عملية المعاينة هذه ولا تكون معنية بجانب واحد فقط، وإنما تسهل على المجيب التعبير عن استجابته كاملة، وهذا يعني.

أولاً: وقبل كل شيء أن يكون مضمونها صحيحاً.

ثانياً: أن تكون كلماتها مناسبة.

ثالثاً: أن يساعد سياقها وتتابعها وفئات الاستجابة المجيب إلى الإجابة بدون تحيز. [الجلبي، 1986 :278]

7- الأمور التي ينبغي مراعاتها عند وضع فقرات أو أسئلة الاستبيان:-

كل فقرة أو سؤال أو عبارة أو عنصر أو بند في الاستبيان ينبغي أن تتناغم مع متغير، أو متغيرات، أو فرضية، أو أسئلة الدراسة، أو جزء من فرضيات الدراسة، وأن تكون جميع العناصر لها علاقة بالبحث ومشكلته .

يتوقع من الباحث أن يقسم موضوع الاستبانة إلى عناصر رئيسية ويحاول أن يسأل نفسه عدة أسئلة منها : هل أسئلة الاستبيان مرتبطة بموضوع البحث أو هي ترجمة لأهدافه؟

هل كل سؤال من أسئلة الدراسة أو فرضية من فرضياتها يندرج تحته مجموعة من الأســئلة الفرعية أو العبارات.

س1 هل كل سؤال يضيف إجابة جديدة لا توفرها الأسئلة الأخرى؟

س2 هل السؤال واضح المعنى والمفهوم؟

س3 هل السؤال مبسط ومحدد بالنسبة لأهداف الدراسة؟

س4 هل يمكن تقسيم السؤال لعدة أسئلة أخرى؟

س5 هل السؤال يشمل البيانات المطلوبة منه؟

س6 هل السؤال في مستوى فهم المجيب؟

س7 هل السؤال واضح المعنى للمجيب؟

س8 هل السؤال يعطي إجابة ثابتة وعميقة ومناسبة للموقف؟

هذه هي بعض الأسئلة التي من المتوقع أن يسأل الباحث نفسه عنها عند وضع أي استبيان.

عند اختيار الفقرات أو الأسئلة أو العبارات على الباحث أن يضع نـصب عينيـه مراعـاة الأمور التالية:

أ- موضوع البحث.

ب-طبيعة المجيبين.

ج-منهج الدراسة هل هو وصفي أم تاريخي أم تجريبي أم استقرائي.

د- أخذ آراء المختصين من أصحاب الخبرات السابقة في صياغة الأسئلة.

ه- الاطلاع على الاستبيانات السابقة التي كان قد وضعها باحثون آخرون سواء كانت في حقل دراسة الباحث أم في مواضيع أخرى مشابهة.

8- قواعد صوغ الأسئلة أو الفقرات للاستبيان:

عند وضع أسئلة أو فقرات للاستبيان لابد من مراعاة القواعد الآتية:

- ❖ تحديد نوع الأسئلة هل يتصل بالحقائق، أم بغيرها، أم مضمونها؟
- ❖ معرفة الهدف من الاستبيان هل هو للتعرف على أنماط السلوك والعلاقات المتبادلة؟
- ❖ يجب أن تكون الفقرات منسجمة مع طبيعة الموضوع، ولا يوجد عدد محدد للفقرات.
- ❖ يلجأ الباحث لوضع الأسئلة المجسمة، أو غير المجسمة، أو مقيدة أو مفتوحة للاستبيان وفقاً لطبيعة المشكلة أو الظاهرة، أو الموضوع الذي يرغب جمع البيانات عنه، أو وفقاً لطبيعة أفراد العينة.
- ❖ يجب أن يتحقق الثبات لمجموع الأسئلة أو الفقرات بحيث إذا أعيد تطبيقها تعطي نتائج مشابهة لنفس النتائج.
- ❖ الصدق: يجب أن يتوفر في أسئلة الاستبيان الصدق هو أن تقيس الأسئلة ما وضعت من أجله.
- ❖ التحري عن صدق المجيب، وذلك بوضع أسئلة (استكشافية) لهذا الغرض.
- ❖ يجب أن يكون الباحث دقيقاً في وضع الأسئلة، أو فقرات، أو عبارات الاستبيان.
- ❖ أن تكون الأسئلة قصيرة في محتوياتها، ولا تحتاج إلى إجابة طويلة إذا كان الاستبيان من نوع مفتوح النهاية.
- ❖ يجب أن تقسم الأسئلة إلى أبعاد بحيث يقيس كل بعد على انفراد وألا تكون الأسئلة طويلة.
- ❖ ضرورة عدم انتهاء الصفحة بجزء من السؤال ثم يكمل جزئه الآخر في الصفحة التالية.
- ❖ أن لا تشمل الأسئلة على وقائع شخصية محرجة، أو مخلة بالآداب، وأن لا يكون من ضمنها ما يثير انفعال المستجيب أو استفزازه.
- ❖ يوضع رقم لكل سؤال ولكل إجابة.

❖ أن تثير الأسئلة اهتمامات المجيب وانتباهه، ولا تخلو من عنصر التشويق.

❖ أن تكون الأسئلة سهلة التبويب، وان يحمل كل سؤال فكرة واحدة.

❖ الابتعاد عن الأسئلة المجاب عليها دون الرجوع إلى المستجيب نفسه البديهية التي لا تحتاج إلى إجابة مثل (هل أنت عامل، وهل أنت طالب) والأسئلة التي لا تحتاج سواء إجابة واحدة، أو العبارات الدالة على نفسها دون إجابة مثل: [يعد الدين الإسلامي رحمة للعالمين].

❖ عدم اللجوء إلى أسلوب التحقيق البوليسي، والابتعاد عن روح الاستعلاء في الأسئلة، أو العبارات.

❖ كتابة الأسئلة أو الفقرات على مستوى المجيب وقدرته اللغوية .

❖ تقسم الأسئلة أو العبارات إلى مجموعة متجانسة وفقاً لمتغيرات أو فروض البحث.

9- بعض الاعتبارات الخاصة التي لابد من اتباعها في مضمون تصميم الاستبيان:

هناك عدة اعتبارات تتعلق بمضمون الاستبيان من حيث اختيار الأسئلة وصياغة السؤال والاستجابة له، ومحتوى السؤال، وهدفه ونوعية الأسئلة المتعلقة بالحقائق والاتجاهات، والأسئلة الموجهة، والمركبة علينا أن نوليها كل عنايتنا عند التفكير في تصميم أي منها:

ومن الاعتبارات التي ينبغي أخذها بالحسبان عند صوغ أسئلة أو فقرات الاستبيان ما يلي:

ينبغي أن يبقى الباحث على الأسئلة أو العبارات التي لها صلة مباشرة بالمشكلة ذاتها، أو بتقييم المنهج المستخدم في الدراسة، ونستبعد الأسئلة التي يمكن التوصل إلى إجاباتها بدقة وسهولة وفعالية من خلال مصادر أخرى.

وعند تصميم الاستبيان ينبغي الاطلاع على البحوث الأخرى، والتي تنطوي على مادة يمكن مقارنتها ، كما ينبغي استخدام بنود متماسكة ومصطلحات وتعريفات، ووحدات كمية للقياس تثري عملية المقارنة.

ينبغي أن نأخذ حذرنا عندما نوجه للمجيب عبارات أو أسئلة شخصية، أو أسئلة قد تسبب لـــه حرجاً، أو إرباكاً مثل [لماذا طلقت زوجتك]، [لماذا تكره والديك].

والأسئلة التي يجب الاهتمام بها هي تلك التي تدور حول وقائع وحقائق Facts والتي يتوقـــع أن تكون له معرفة بها وعلى الباحث الابتعاد عن الكلمات.

وهناك عوامل مثل (التكرار، والدوام، والحياة، والاهتمام والمغزى، والموقع) وغيرها تساعد على ضمان التوصل إلى المعلومات اللازمة.

وينبغي للباحث كذلك تجنب الأسئلة التي يحتمل أن تمدنا باستجابات غير دقيقة وكذلك تجنب الأسئلة التي تتطلب كثيراً من الجهد الفعلي من المجيب مثل تلـــك التـــي تتطلـــب حـــسابات رياضية. [جلبي 1986 : 275] **وفيما يلي بعض هذه الاعتبارات:**

- ❖ تجنب ازدواجية المعنى للعبارة أو السؤال.
- ❖ التأكد من أن محتوى العبارة أو السؤال ينطبق على أغلب أفراد العينة ومنسجمة مـــع واقع موضوع البحث.
- ❖ تصاغ الفقرة أو العبارة أو السؤال بحيث تعطي إجابة كاملة.
- ❖ إبراز الكلمة التي تشكل مفتاح الفقرة بطريقة ما واختيار الكلمات التي لها معان دقيقة.
- ❖ تجنب البدائل غير المناسبة أو العدد غير المناسب من البدائل.
- ❖ استخدام الكلمات والمصطلحات التي يسهل تفسيرها وتجنـــب الكلمـــات أو العبـــارات المعقدة غير المستساغة.
- ❖ تجنب الكلمات المرنة المعنى مثل (على الأغلب، أحياناً).
- ❖ عدم صوغ الأسئلة بالنفي لأنها تفهم على النقيض والانتباه إلى نفـــي النفـــي وإبـــرازه للمستجيب بطريقة ما إذا كان لابد منه.
- ❖ تجنب وضع الأسئلة أو العبارات غير الجوهرية.

- ❖ تجنب الأسئلة أو العبارات غير المقبولة واحترام مشاعر المبحوثين ولا تجنب الأسئلة التي تعد تدخلاً في الأمور الشخصية للمستجيب.
- ❖ تجنب الأسئلة أو العبارات التي تدفع المجيب إلى الكذب والادعاء.
- ❖ عدم طرح الأسئلة العامة، ومراعاة مستوى معلومات المستجيب وأن تكون الأسئلة أو العبارات مصاغة بلغة الحياة اليومية.
- ❖ التأكد من صلة السؤال أو الفقرة أو العبارة بموضوع الدراسة.
- ❖ ألا تكون الأسئلة قابلة للتأويل.
- ❖ لابد أن تضيف العبارة أو البند أو السؤال إجابة جديدة لا توفرها الأسئلة الأخرى وأن يكون مضمونه واضحاً.
- ❖ أن يعطي السؤال إجابة مناسبة للموقف.
- ❖ التفريق بين الأسئلة أو العبارات التي تتصل بالحقائق بين التي تتصل بالاتجاهات.
- ❖ أن لا يكون للأسئلة أو العبارات قابلية للتأويل.
- ❖ عدم إضافة أسئلة أو عبارات أو كلمات لا وظيفة لها , ليست ضرورية.

10- ترتيب الفقرات أو أسئلة الاستبيان:

أ- يجب أن تعطي الأسئلة أرقاما متسلسلة حتى يمكن الاستدلال على أي سؤال بسهولة.

ب- أن تقسم الأسئلة إلى مجموعة متناسقة توضح لها عناوين فرعية.

ج- أن توضع بطريق تثير الرغبة في الإجابة ولا تثير شكوك المستجيب عليها.

د- الانتقال من الأسئلة العامة إلى الخاصة.

ه- ترتيب الأسئلة بشكل منطقي متسلسل لا ينتقل من موضوع إلى آخر إلا بعد الانتهاء منه.

و- البدء بالأسئلة السهلة التي تتناول الحقائق الأولية الواضحة.

11- أساليب المساءلة والإجابة في كتابة الاستبيانات:

هي أساليب مختلفة فإما أن تكون مباشرة أو غير مباشرة فالأسئلة المباشرة هي مثل سؤال (طالب الجامعة مثلا عن حب تخصصه هل تحب تخصصك؟)، وغير المباشرة وهي الأسئلة التي تحتاج إلى تحليل واستنتاج للحصول على معلومة معينة كسؤال طالب الجامعة نفس السؤال مثل: [هل ترى أن تخصصك مفيداً].

أ- أسئلة حقائق: كأن يسأل (عن متزوج أو أعزب مثلا عن عدد الأبناء أو الأخوة).

ب- أسئلة آراء: وهي الأسئلة التي يطلب فيها من ا لمستجيب التعبير عن رأيه أو وجهة نظره عن الزواج بالثانية أو الثالثة.

ج- تقديم المعلومة بصيغة سؤال أو صيغتها في جملة تقريرية مثل:

د- س – هل توافق على تطبيق نظام الساعات المعتمدة في الجامعة؟ وهذا السؤال يمكن أن يصاغ مثل: عبارة أو بند مثال: (تطبيق نظام الساعات المعتمدة مفيد للطالب في عملية التحصيل العلمي).

12- الأسئلة الخاصة والأسئلة العامة :

السؤال الخاص هو ما يخص فئة خاصة من المستجيب دون غيرهم مثل توجيه الاستبيان إلى مثلاً: (مرحلة تعليمية واحدة فقط) أو (مدرسة فقط) أو (مصنع واحد فقط).

أما السؤال العام : فهو ما يتطلب من جميع أفراد العينة الإجابة عليه.

13- أساليب متعددة لكتابة الإجابات المناسبة حسب نوع أسئلة كل استبيان

لابد أن يضع الباحث في اعتباره النقاط التالية حتى تكون الإجابات مناسبة و صحيحة.

أ- **الإجابات المفتوحة:** وهي التي تترك المجيب حرية التعبير لكلماته، وأسلوبه ودون أن تحدد له إجابة معينة وفيها لا بد أن يترك المساحة الكافية والمناسبة للمستجيب تحت كل سؤال.

ب- **الإجابات المغلقة:** (المقيدة) وهي ما يحدد فيها الباحث إجابات معينة، وعلى المجيب اختيار ما يراه، أو ما يصدق عليه منها.

ج- **إجابات التكملة:** وهي تشبه الإجابات المفتوحة إلا أنها مقيدة بطبيعة السؤال التي تلزم المجيب بأن يقدم الإجابة على معلومة محددة ذات عبارات متوقعه من قبل الباحث.

د- **الإجابات المجدولة:** وهي تشبه سابقتها حيث أن الباحث يوفر فراغاً للمجيب، ويطلب منه أن يملأ بعبارة أو كلمات محددة في ذلك الفراغ الذي تم تركه.

ه- **الإجابات ذات المقياس:** ويتم فيها تحديد الإجابة باستخدام مقياس يكون من عدد من التدريجات أشهرها المقياس ويترك للمجيب تسجيل قناعته لذلك المقياس.

و- **الإجابات المرتبة:** تحدد من قبل الباحث، ودور المجيب الإشارة إلى القيمة التي يراها مناسبة لكل **عبارة**.

ز- **الإجابات المختارة:** يختار المجيب منها ما يراه مناسباً، أو ما ينطبق عليه منها، ويضع إشارة صح، أو خطأ فقط.

ح- **الإجابات ذات الخيارين(قائمة الشطب):** حيث يختار المجيب إجابة واحدة ويضع علامة صح أو خطأ.

ط- عموماً يفضل أن يكون السؤال مختصراً ولا يزيد كلماته على عشرين كلمة، وحتى الإجابة المحتملة يختار فيها المجيب بين أكثر من بديل فلا يجب أن تزيد البدائل على اثنين أو ثلاثة، وعموماً ينبغي الاستعانة بالكلمات المألوفة والبسيطة حتى لا يزداد غموض السؤال. (الجلبي، 1986 : 282)

14- أمثلة تطبيقية لإجابة أسئلة الحقائق:

يمكن التمييز بين أسئلة الحقائق Factual وبين التي تدور حول المعرفة والدوافع والاتجاهات فإذا لم يفرق بينهما فإنه ينقل إجابات في غير موضعها المناسب مثال ذلك (يتعلق بأوقات تناول الطعام) لو سأل:

س- متى تتناول الشاي عادة؟

وهي عادة وجبة يتناولها الشعب الانجليزي ما بين الثانية والنصف، والخامسة بعد الظهر إلا أن هناك بعض الأسر التي تعتبر الشاي وجبة العشاء الأساسية، وتقدم أسر أخرى لأطفالها الشاي عندما يخلدون إلى النوم بعد حضورهم من المدرسة، وهكذا تختلف العادات باختلاف الطبقات الاجتماعية المختلفة، والأجزاء المتباينة من البلد الواحد، وهكذا عندما يعرض علينا استبياناً فعلينا نسيان خبراتنا الخاصة، ونسلم بأنه إن كان معناه مفهوماً لنا فقد لا يكون كذلك بالنسبة لغيرنا

فلنعرض كذلك في استبيان يكشف عن المدة التي يمضيها أطفال المدارس في مشاهدة التلفاز فقد نبدأ بسؤال يدور حول حقائق مثل:

س منذ متى كان عندك جهاز تلفزيون؟ والطفل عادة لا يملك جهاز تلفزيون خاص به، ولهذا يفضل تغيير السؤال إلى:

س منذ متى كان لدى أسرتك جهاز تلفزيون؟.

ولكن هذا السؤال أيضاً يؤدي إلى بعض التعقيدات، فالأسرة عبارة عن وحدة أكثر مرونة، وإذا كانت الجدة لديها جهاز تلفزيون ويسمح للأطفال بمشاهدته فهل يدخل ذلك في حسابنا؟، أو إذا كانت الأخت الأكبر المتزوجة لديها جهاز تلفزيون ويسمح للأطفال بمشاهدته فهل ينسحب ذلك عليها كونها تدخل في نطاق الأسرة.

ولذلك علينا أن نعيد السؤال ليكون: [**س:** منذ متى وجد التلفزيون في منزلكم؟]

ومع ذلك قد يكون المنزل عبارة عن وحدة من عدة شقق بها عدد من الأسر لديها عدة أجهزة تلفزيون وعندما نستطلع الآراء حول هذا السؤال سنجد الواقع أنه يشمل على سؤالين:

الأول: يحاول معرفة وقت شراء جهاز التلفزيون، والثاني يتطلب عملية طرح حسابية ولا يستطيع سن الأطفال إجراء هذه العملية الحسابية بدقة، ولما كان هذا النوع من الأسئلة التي ينطوي على مصدر سؤالاً آخر بسيطا يدور حول وقت للشراء [**س** متى وجد جهاز التلفزيون في بيتكم ؟]

هنا بغض النظر عن مشكلة دقة الحساب وتحديد عدد السنوات ، فهذا السؤال قد يمدنا بعدد كبير من الإجابات مثل: [منذ عيد ميلاد أختى]، [منذ أن كسب والدي الجائزة]، [منذ أن اشتغلت]، [منذ أن سكنا في الشارع] وهكذا وهي عملية غير مفيدة لذلك نحاول صياغة الأسئلة ثانية.

س – إذا كان عندكم جهاز تلفزيون في بيتكم فمتى تم شراؤه؟

ولكن هذا الجهاز [قد يكون الثاني] أو [الثالث الذي دخل البيت]، أو [أن الأسرة كانت تستأجر جهاز آخر قبل شراء الحالي].

وفي مسح عن الإسكان وجد أن الكثير من المجيبين يذكرون عدد غرف النوم بأقل ما هو موجود فعلاً لأنهم لا يعتبرون غرف الدراسة واللعب والضيوف عبارة عن غرف نوم، بالمعنى الذي نقصده المسح، ومن هنا تبدو الحاجة إلى التعريفات لصالح الباحث، ولمساعدة المجيب، ذلك لأنه قد يكون هناك اختلافاً في الإطار المرجعي الذي قد يستعين به كل من الباحث والمجيب.

فكلمة أسرة مثلاً: لها معاني مختلفة، وهذا يعتمد على الإطار المرجعي الشخصي، ولهذا ينبغي ألا نسلم بأن الأشخاص لديهم المعلومات التي نبحث عنها لأنهم قد يرفضون, أو لا يعرفون، أو قد يكونوا قلقين، و لهذا ينبغي أن نتجنب الانطباع بأن المستجيبين لا بد أنهم

يعرفون, إذا سألناهم مثلاً عن [مؤلف كتاب معين؟] أو [عن خبرتهم بتربية الأطفال], و لهذا كان الرجوع في السؤال إلى أكثر من اثنين أو ثلاثة في هذه الحالة أو [إلى أكثر من يومين] أو [ثلاثة في موضوع الاستهلاك مسألة مضللة للغاية].

وهناك احتمال لتعرض الإجابات ذات الاختيارات المتعددة لنوع من التحيز, فمثلا عندما يطلب من المجيبين تقديم تقرير عددي فأنهم يميلون عموما إلى اختيار العدد القريب من المتوسط أو القريب من وسط السلسلة.

ويميلون إلى اختيار أول ما يصادفهم في قائمة الأفكار، والآراء وما في النهاية. وإذا كان الاختيار محصوراً في إجابتين: [عادة ما يختارون الأخيرة], وللتغلب على هذه المشكلات, يمكن إتباع طريقة التوزيع العشوائي أو قد نستخدم طريقة الاقتراع الجزئي في الدراسة الاستطلاعية و تقسيم العينة إلى قسمين متكافئين أو أكثر, و يعرض على كل قسم إجابات ذات تتابع مغاير حتى يمكن تجنب التحيز المضاد و برغم أن هذه الأساليب مكلفة و تحتاج إلى وقت و جهد, إلا أنه يجب الالتجاء إليها حتى يمكن التغلب على مصادر التحيز و تقليلها، وكذلك يحذر من استخدام طريقة الجمع بين [أمور مزدوجة] مثل السؤال عن [الصداع والمرض في وقت واحد] أو طريقة النفي المزدوج مثل: السؤال عن (عدم استخدام ولا نوع من الأدوية) وهي أسئلة من النوع الذي يؤدي إلى الخلط ولذلك يجب تجنبها. (عبد المعطي ص283)

وعند السؤال عن ظروف السلوك المضادة أو الدارجة قد يضع الباحث ثلاثة نماذج لاحتمالات الإجابة وهي على النحو التالي:

العبارات أو الأسئلة	غالباً	في المتوسط	أبدا

معايير محتوى السؤال وهدفه وصياغته:

من المهم هنا أن نعرف لماذا طرح السؤال ؟ وفي الغالب ما تحول مشكلات بناء السؤال دون أن ندرك بوضوح كاف ما الذي يدور حول السؤال، ولهذا إذا لم نكن مدركين هذا فان القسم الأول من هذه المعركة ينحصر في التعبير عن القضية في صورة يمكن أن تساعدنا على الفهم, ولذلك فنحن بحاجة إلى تحديد بدقة تلك القضية, بغض النظر عن إمكانية فهم الكلمات, ومن ثم نطرح الأسئلة حول (مَنْ؟ ولماذا؟ ومتى؟ وأين؟ وكيف) وتسهل الدقة في تحديد الهدف من السؤال من تجنب الغموض في صياغة السؤال أنظر مثلا إلى معنى كلمة (يقرأ) في الأسئلة التالية:

س – أي أنواع من المجلات قد قرأتها في الأيام الماضية؟

س – هل تعني بكلمة يقرأ هنا مرادف لكلمة يشتري أم يشتري و يقرأ أيضاً؟

و هكذا علينا أن نسال أنفسنا؟ س– ما الذي نسأل عنه بالتحديد؟

س– و ماذا سنفعل بالبيانات عندما نحصل عليها؟

لأن هذا سيجعل من السهل أن نقرر أن لكل كلمة عدة معانٍ فأي معنى للكلمة نستخدمه, فإذا كنا نهتم بمعدل بيع المجلات يمكن أن نسأل السؤال التالي:

س– أي الأنواع من المجلات قمت بشرائها في الأيام الماضية؟ وهكذا تعتمد الصياغة على الغرض من السؤال, ومن هنا يمكن التمييز بين الأنواع المختلفة من الأسئلة التي ينطوي عليها الاستبيان، وصياغتها طبقا للهدف الذي تسعى إليه.

وهنا تأتي الإجابة على هذه النماذج الثلاثة من الأسئلة في ضوء اعتقاد المفحوصين أكثر من كون إجاباتهم على أساس الواقع الفعلي, لذلك فإن الإجابات ستكون مختلفة، ولا يمكن الاختيار بين هذه الإجابات إلا في ضوء بيانات أخرى يجمعها الباحث عن طريق الملاحظة، أو المذكرات، أو الوثائق، أو السجلات .... لتدعيم استخدام أدوات أخرى في جمع البيانات

والجدير بالذكر أن فائدة الأسئلة ذات الطبيعة التصنيفية والتي تدور حول حقائق ووقائع مثل الأسئلة التي تدور حول معرفة (العمر – النوع– الحالة الاجتماعية – الدخل – التعليم – المهنة – حجم الأسرة .....الخ) وفائدة هذه الأسئلة تساعد الباحث في ترتيب العينة والتعرف على خصائصها.

أمثلة على الأسئلة الموجهة والمحملة (التحيز) Lending Questions and Lended

الأسئلة المحملة الموجهة هي التي تصاغ في كلمات غير محايدة وتوحي بما يجب أن تكون عليه الإجابة أو تشير إلى وجهة نظر الباحث الخاصة مثال ذلك: [**س** ألم تنس غسل يديك بعد الخروج من الحمام، هل تسمع المذياع يومياً؟]

والجملة المحملة والكلمة التي توحي بمشاعر الموافقة أو الرفض الآلي من ذلك [لكلمات مناضل، نازي، فاشي، التدخل، أمريكي... الخ] وعلى الرغم من أن كلمات الرؤساء أو القادة مثلاً كلمات (محملة) إلا أن استجابات المستجيبين لهما تتأثر باتجاهاتهم نحوهم، لذلك يجب استخدام الكلمات المحايدة غير المحملة قدرا الإمكان، كما يجب أن تكون البدائل واضحة، ولا تحتاج إلى تحديد حتى لا تكون البدائل بمثابة مصدراً للكلمات [الموحية أو الموجهة] ومثال ذلك: [**س** هل تفضل أن تتعلم على يد مدرس من نفس نوعك] بدلاً من [**س** هل تفضل أن تتعلم على يد ذكر أو أنثى أو لا يهم؟]

استخدامك للأسئلة التي تبدأ بلماذا فإن هذا يعد مصدراً للتحيز الموجه فمثلاً: عندما تسأل [كم مرة تذهب إلى السوق المحلي؟] ثم تبع ذلك بسؤال [لماذا لا تذهب إليه كثيراً؟] الأمر الذي يوحي بأنه يبغي على المفحوص أن يزور السوق كثيراً.

وهناك كثر من الأسئلة التي تدور حول وقائع تحمل بالهيبة، وتؤدي إلى التحيز إذ يدعي البعض أنهم يزورون المقابر أسبوعياً، أو أنهم يصلون قيام الليل يومياً أو أنهم يغسلون أسنانهم أكثر من مرة، أو يزورون المتاحف أسبوعياً ... الخ، وهنا يمكن التغلب على ذلك

بالأسئلة المرشحة بتوجيه المفحوص للإجابة بدقة، وأن الإجابة السلبية لا تقل أهمية عن تلك الايجابية، وكذلك فإن الأسئلة التي تبدأ بذكر [أسماء أو شخصيات مشهورة مصدراً آخر لتحيز الهيبة]، كما يجب تجنب الأسئلة [التي تصف الناس على أنهم أغبياء] أو أي سلوك [لا يحبون أحد أن يناديهم به].

أمثلة على الأسئلة المركبة :

هي الأسئلة التي يطرب المستجيب عند الإجابة عليها وذلك يرجع لأسباب كثيرة نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

أ- إذا كان محتوى السؤال يتطلب الكشف عن اتجاهات.

ب- إذا كان محتوى السؤل يتطلب الكشف عن سلوك مقبول اجتماعياً.

ج- قد تتناول الأسئلة موضوعات بالغة الخصوصية بالمبحوث.

د- لكونها تتطلب إجابة تحط من أهمية المبحوث، لذلك يجب على الباحثين عند كتابة أسئلة أو عبارات الاستبيان أن لا يستخدموا كلمات تثير الحساسية، والخوف لدى المستجيبين مثل: فالسلوك الجنسي، والإفراط في تناول الخمور، والخروج على القانون، واستخدام أوصاف لا يرغبها المستجيبين أو التي تؤدي إلى الإرباك، وعلى العكس تماماً فإن خلق جو الثقة والسرية على بيانات الاستبيان يمكن أن يفيد في التغلب على مثل هذه الصعوبات .

الفصل الثالث

طباعـــة الاستبيـــان وإخراجـــه

أولاً: عملية التصميم والإخراج الخارجية

- المرحلة الأولى ما قبل طباعة الاستبيان

الاعتبارات التي ينبغي مراعاتها

1- حجم الاستبيان
2- نوعية الاستبيان
3- تلوين الاستبيان
4- لون الكتابة المستخدمة على ورق الاستبيان

- المرحلة الثانية : أثناء الطباعة
- المرحلة الثالثة : ما بعد طباعة الاستبيان

ثانياً: عملية التصميم والإخراج الداخلية

1- ترتيب الفقرات أو الأسئلة الاستبيان
2- تتابع الفقرات أو الأسئلة الاستبيان
3- خطة جالوف لتصميم الأسئلة الاستبيان
4- الاعتبارات التي لابد للباحث في عملية التنسيق.
5- تصميم وإخراج الشكل الداخلي للاستبيان.

الفصل الثالث

طباعة الاستبيان وإخراجه

عند طباعتنا للاستبيان بعد أن روعي في تصميمه وصوغه كافة الضوابط والمعايير والقواعد والعناية في شكله وإخراجه من حيث ترك المسافات الكافية بعد كل عبارة أو سؤال ونراعي الناحية الجمالية في أوراقه وطباعته.

وعملية الإخراج والتصميم للاستبيان تمر بعمليتين رئيسيتين هما :

أولاً: عملية التصميم والإخراج الخارجية:- وهي ما تعرف (بالتنسيق) الخارجي للاستبيان ولهذه العملية ثلاث مراحل هي:

- **المرحلة الأولى:** ما قبل الطباعة وسنتحدث فيها عن عملية التصميم والإخراج قبل أن يطبع الاستبيان.
- **المرحلة الثانيـة:** أثناء الطباعة وسنتحدث فيها عن الأشياء التي يلاحظها الباحث من إخراج وتصميم أثناء عمل الطابع (أثناء طباعته للاستبيان).
- **المرحلة الثالثة:** ما بعد الطباعة وسنتحدث فيها عن تفقد الباحث لبحثه بعد إجراء عملية الطباعة.
- **عملية التصميم والإخراج الداخلية:**- وهي ما تعرف (بالتنسيق الداخلي) للاستبيان سنتكلم فيها عن الشكل الداخلي للاستبيان: ومن الأمور الشكلية التي ينبغي مراعاتها عند تصميم وإخراج الاستبيان في شكله الخارجي.

أولاً : عملية التصميم والإخراج الخارجية :

إن المظهر الخارجي للاستبيان يؤثر في التعاون الذي يلقاه الباحث من المستجيب على الاستبيان والمظهر الجذاب بمثابة نقطة مثير معزز يزيد من فاعلية المجيب.

وقد يؤدي الاستبيان الذي يفتقر إلى المظهر أو الشكل الحسن عدم فعالية المستجيب في إجابته على العبارات أو الأسئلة ما يجعل المستجيب يلقى به جانباً وتمر هذه العملية التنسيق الخارجي للاستبيان في ثلاثة مراحل أو أطوار هي[طور ما قبل الطباعة] والطور الثاني [أثناء الطباعة] والثالث [ما بعد الطباعة].

المرحلة الأولى ما قبل طباعة الاستبيان:

يقوم الباحث بتنقيح استبيانه آخذاً بعين الاعتبار التعديلات (الخوف أو الإضافة) التي اقترحها ذوو الاختصاص والمحكمين وعلى ضوء القراءة للاستبيان، بعد ذلك يكتب الباحث استبانته بخط يده ويراعي في ذلك ترتيب العبارات، أو الأسئلة، أو الفواصل، والمظهر الخارجي.

ولما كان الشكل العام للاستبانة له تأثير كبير على نفسية المستجيب أثناء الاستجابة لذا فمن الواجب على الباحث أن يهتم بالشكل الخارجي، ويراعى فيه الدقة والوضوح، **و فيما يلي اعتبارات ينبغي مراعاتها عند إخراج وتصميم الاستبيان.**

1- حجم استمارة الاستبيان:

يجب أن يتناسب حجم الاستبيان إلى حد ما مع مجال البحث وأن يكون عدد البنود العبارات كافي لتمثيل ظاهرة موضوع الدراسة، و يعتمد حجم الاستبيان إلى حد ما على مجال البحث وعدد البنود التي يشتمل عليها و السؤال الجوهري الذي يجب أن يسأله الباحث لنفسه س ما هو الحجم المفضل للاستبيان المعد للدراسة التي تقوم بإجرائها؟

وللإجابة على هذا السؤال يؤخذ مزايا وعيوب الأحجام المتباينة في الاعتبار فإذا كانت كشوف البحث صغيرة يمكن حملها بسهولة في الجيب وإخراجها بعد أن يقبل المجيب استيفائها، وإذا أمكن وضع الأسئلة على كروت فإنه يسهل إجراء التنقيب والعد والمراجعة في المكتب.

ويرفض المجيبين حمل الملفات الكبيرة لأنه قد تفقدهم ذاتيهتم ويضيع أوقاتهم الثمينة، ويفضل ألا يكون الاستبيان مزعجاً للمجيبين ومملاً لهم كما يفضل استخدام وجهاً واحداً فقط من كل صفحة، ونترك الجانب الآخر حتى يمكن تسجيل ملاحظات خاصة عليه ذلك لأنه إذا استخدم الجانبان يصبح من الصعب إجراء عمليات تحليل كشف البحث، وبخاصة الترميز والعد.

وينبغي أن يكون الاستبيان من الطول بما يكفي ليشتمل على البيانات الضرورية للدراسة على ألا يبلغ الطول حدا يدع المجيب إلى رفض الإجابة لأنه يستغرق وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً، ويزداد احتمال إجابة أفراد العينة عن الاستبيان كلما قصر.

وإذا بدا من الضروري أن يكون الاستبيان طويلاً حتى يشتمل على جميع جوانب الموضوع المبحوث، فلا بأس في ذلك حتى لو أدى هذا الطول إلى عزوف عدد كبير من الأفراد من الإجابة، ويرى بعض الباحثين أن المجيب عن الاستبيان يتسرب إليه التعب بعد مدة تتراوح ما بين خمسة عشرة إلى ثلاثين دقيقة من بداية ملء الاستبانة، وبناء على ما تقدم فإنه يجب أن يكون الاستبيان مناسباً في طوله، لا يحتاج إلى وقت طويل للإجابة عليه حتى لا يشعر المبحوث بملل وضيق، وجهد كبير يجعله يجيب على بعض الوحدات إجابة لا قيمة لها.

2- نوعية الورق:

طالما أن هناك الكثير من الأيدي تتناول الاستبيان (بالقراءة والتصويب والتحكيم والطباعة، والتصوير والتغليف) قبل أن يصل إلى المبحوث لذلك ينبغي أن يكون الورق المطبوع عليها الاستبيان من النوع الذي يدوم سليماً دون أن يتقطع أو يتمزق أو يلف بسرعة بدون فعل

فاعل، وإذا كانت عملية الترميز والعد تجري يدوياً يفضل أن نستخدم أوراقاً مرنة ذات ملمس ناعم، وكلما كان ورق الاستبيان بهذا الشكل فإنه من المتوقع أن يعطي المستجيب معلومات عليه بنفسية راضية ومنفتحة فاختيار النوع الجيد من الورق أمر ضروري للمستجيب كذلك لأنه قد يكتب عليه بالحبر السائل أو القلم الجاف أو استخدام الآلة الكاتبة أو يتداوله المستجيبين فيما بينهم عند استشارتهم واستجابتهم عليه.

لوحظ أن الألوان الزاهية في كشوف بعض الاستبانات تعطي عائداً أكبر من الألوان الداكنة، لأن اللون يسهم تغير الألوان في زيادة العائد من الاستمارات. (عبد المعطي، د – ت: 288)، جلبي (1986 :354)

3- تلوين ورق الاستبيان: يؤثر تلوين الاستبانة في زيادة الجاذبية وإقبال المستجيب على تعبئتها ولوحظ أن الاستمارات التي تكتب على أوراق تعطي إجابة أفضل من الاستمارات التي تكون أوراقها غير ملونة لأنها لا تؤدي إلى جاذبية المستجيب.

4- لون الكتابة المستخدمة على ورق الاستبيان:

ألوان الكتابة تؤثر في وضوح الأسئلة ويشجع المستجيب على الإجابة وفيما يلي تظهر النقاط التالية مدى تأثير اللون على المستجيب ومدى وضوح كل لون من الألوان.

أ- اتضح أن اللون الأسود على الأرضية الصفراء من الاستمارة يعد من الدرجة الأولى لترتيب الوضوح في القراءة .

ب- يلي اللون الأسود اللون الأخضر على الأرضية الصفراء.

ج- اللون الأسود على الأرضية البيضاء يأتي في المرتبة السادسة من مراتب الوضوح في القراءة.

د- ويعد اللون الأحمر على الأرضية الخضراء أقل درجات الوضوح، وقد ظهر أن ترتيبه الثالث عشر وهو آخر مراتب الوضوح في القراءة.

المرحلة الثانية: أثناء طباعة الاستبيان:

هناك اعتبارات يجب أن تتوفر أثناء طباعة استمارة الاستبيان ألا وهـي وضـوح الطباعـة وسهولة قراءة الكلام المطبوع وعدم تلاصق العبارات أو عدم تباعدها، ففي كلا الحـالتين لا يثير الاستبيان اهتمام المبحوث ولا تعينه على فهم أو قراءة الاستبيان.

وأثناء الطباعة لابد أن يرى الباحث المسافات التي تركها الطابع بين كل بند وآخر هل هـي كافية أم لا؟ كما يجب أن يلاحظ أن الطابع قد استخدم البنط العريض لإظهار بعض الكلمات أم لا حتى يتمكن القارئ من الانتباه والانتقال من قرة إلى غيرها بسهولة وعليـه أن يبـرز أدوات الترقيم من فواصل، ونقاط التوقف المنقوطة وغيـر المنقوطـة، وكـذلك علامـات الاستفهام، وعليه أن يهتم بعمليات التنسيق وترك مسافة عند بداية كل عبارة ويستحسن عـدم كتابة أكثر من سؤال واحد على السطر الواحد ويخص أمام أو تحت كل سؤال المكان الكافي للإجابة.

المرحلة الثالثة: ما بعد طباعة الاستبيان:

بعد أن ينتهي الطابع من طباعة الاستبيان يقوم الباحث بمراجعـة عامـة، فيبـدأ بتـصويب الأخطاء المطبعية، والإملائية، أو النحوية، ثم يقوم الباحث بضبط الكلمات بالشكل، وخاصـة الكلمات التي منطوقها يحمل أكثر من معنى, فمثلا الكلمات أو الحروف التـي تحتـاج إلـى تشديد، يضع لها شدة والحروف التي تحتاج إلى ضمة، أو فتحة أو كـسرة لتظهـر معناهـا فللباحث أن يضعها حتى لا يتغير المعنى المقصود من العبارة فهذا هو المقصود بالمراجعـة اللغوية ومن ذلك مراجعة قضايا (الجمع والتثنية أو التأنيث) أو الرفع بالألف أو الجر باليـاء والضم بالواو (أخوك, أخيك, وأخاك) فعملية الضبط مهمة جداً وضرورية حتى يفهم المبحوث المعنى المراد ويفضل أن يفكر الباحث بإخراج استبيان بالشكل المناسب، فإذا كانت الاستبانة مكونة من عدة صفحات فيفضل أن تطبع على شكل كراسة أو كتيب صـغير، وإذا اسـتقر

تفكيره على جعل الاستبانة على هيئة كراسة أو كتيب صغير فعليه أن يتأكد عند ثني أوراق الاستبانة أن عملية الثني، والتدبيس لم تغط شيئا من الكلام و يفضل أن تكون الإجابات في الجهة التي لم تثنى أو تدبس، وبعد ذلك تكون الاستمارة جاهزة للتصوير، والسحب حسب عدد عينة بحثه الذي هو بصدده، وبعد ذلك يكون الاستبيان جاهزاً ومنسقاً من الناحية الخارجية.

ثانياً: عملية التصميم والإخراج الداخلي للاستبيان:-

إذا كانت العملية الأولى تعتني بالتنسيق الخارجي أو المظهر الخارجي للاستبيان فان العملية الثانية تهتم أو تعتني بالمظهر الداخلي وفي السطور التالية سوف نتحدث عنها بإيجاز غير مخل:

1- **ترتيب الفقرات أو الأسئلة في الاستبيان:** ينبغي تجميع الأسئلة التي ترتبط بعضها معاً، وعندما يعتمد السؤال على إجابة سؤال سابق عليه ينبغي ترك مسافة بينهما، ويترتب على الاهتمام بمظهر الاستبيان تجنب الكثير من الأخطاء وضمان نسبة عالية من العائد عنه إذا كان مظهر الاستبيان بعيداً عن الترتيب.

2- **تتابع الفقرات أو أسئلة الاستبيان:** يتكون الاستبيان في جملته من مجموعة من الأسئلة المتتابعة وبذلك ينبغي أن ننتظر بعناية أولاً إلى نظام الأسئلة، فقد يبدأ الاستبيان ببعض الأسئلة المتعلقة بحقائق معينة Factual ثم نتبعها بأسئلة عن الاتجاهات أو العكس، وقد نكرر نفس الأسئلة في سياقات أخرى، أو باستخدام أساليب مختلفة، وينبغي على أية حال تجنب الإيحاء بالأفكار إلى المستجيبين في بداية المقابلة إذا كنا نتطلع إلى استجابات تلقائية على نفس الموضوعات فيما بعد وأخيراً، وليس بآخر ينبغي أن نجعل الاستبيان جذاباً ومشوقاً للمبحوث.

فمثلاً أن نبدأ الاستبيان ببعض الأسئلة السهلة غير الشخصية ولا تتطرق في السؤال عن التفاصيل الخاصة (بالعمر، والأسرة، والمهنة) وهكذا حتى نقيم علاقة ودية مع المستجيب، وينبغي أن نسأل أنفسنا [هل تبدوا الأسئلة مناسبة ومفيدة لتحقيق هدف البحث؟] [وهل صيغت الأسئلة في عبارات ودية].

وقد تتوصل في العمل الاستطلاعي إلى ضرورة الاستعانة بمقاييس مناسبة لمتغيرات محددة كأن نستخدم قوائم المراجعة أو الأسئلة ذات الإجابة الحرة أو المواد الاسقاطية، ويمكن النظر الآن إلى الشكل الذي يبدو عليه الاستبيان [هل كل أسئلة قوائم المراجعة قد تجمعت معاً في البداية؟] يليها كل [الأسئلة ذات الإجابة الحرة]، وفي النهاية [هل أدخلت مجموعة من الأساليب الاسقاطية؟، وقد يسهل هذا الترتيب مهمة المستجيب ويضفي على الاستبيان مظهراً منتظماً ولكنه لا يعبر عن تتابع منطقي للأسئلة وتنسيق المجموعة الواحدة منها مع الأخرى الأمر الذي يؤكد الحاجة إلى سياق كل سؤال ، وهذا ما يفسر لنا السؤال المطروح [لماذا نجري اختباراً مبدئياً للاستبيان النهائي ككل بعد تجمعه؟] ونحاول في هذه المرحلة أيضاً التعرف على طول ومقدارا لوقت والجهد الذي يمكن أن يستغرقه هذا الاستبيان من المستجيب العادي، ولكن أي نوع من التتابع يمكن أن يفيدنا في هذا الصدد يعتبر الأسلوب (القمعي funnel) الذي يستعين بالتساؤلات المرشحة felter وهو النموذج الشهير للتتابع ، ويعرف هذا الأسلوب بالقمعي لأنه (يبدأ بالأسئلة الأكثر عمومية، ثم يتدرج بتصنيف نطاق الأسئلة حتى يصل إلى النقاط الأكثر تخصيصاً) (جلبي، 1986، 266).

أفترض مثلاً أننا نريد أن نعرف ما إذا كان بعض الناس يتجنبون التدخين لأنه يقال بأنه يضر بالصحة، فلا نسأل المستجيبين سؤالاً مباشراً مثل:

[س هل تعتقد أن التدخين يضر بالصحة ؟] أو [هل تتجنب التدخين لأنك تشعر بأنه يضر بالصحة ؟ ذلك لأنها أسئلة من النوع الإيحائي كلية إلى جانب أن المبحوث (قد لا يكون قد

شرب الدخان) أو لأنه يتجنب لأسباب أخرى. ولكن من المفيد ان نترك المبحـوث يـستجيب تلقائياً فيقول: (انه يتجنب التدخين لأنه يتلف الرئة)، قبل أن نقترح ذلك عليه، وقبل أن يدرك ما الذي يدور حوله السؤال، لذلك قد نبدأ ببعض الأسئلة الأكثر عمومية مثل: [**س** ما رأيـك في التدخين؟] [**س** ما هو رأيك في الأشخاص الذين يدخنون؟] أو يساعد كـل سـؤال منهـا المستجيب ليذكر تلقائياً قضية سرطان الرئة، ثم قد نسأله بعد ذلك أسئلة أكثر تحديداً مثل [هل شربت الدخان قبل ذلك؟]

س هل شربت الدخان في طفولتك؟

س هل تسمح لأولادك بالتدخين؟

وأنه لابد أن يتبع كل سؤال بلماذا؟ وإذا (الإجابة بلا) هنا يتاح للمجيب فرصة أخرى ليخوض تلقائياً في قضية التدخين وبعد ذلك قد نضيق من نطاق السؤال ونتساءل هل تعتقد أن للتدخين ضرر، ماذا قد يحدث إذا شربت دخان بكثرة؟

س ما هي بعض مضار التدخين؟

يلاحظ هنا انه لا تزال مشكلة سرطان الرئة غير مشار إليها مباشرة ثم توجه فـي النهايـة النظر نحو المشكلة، ولكن بطريقة غير مباشرة بقدر الإمكان؟ ونتساءل (بعض الناس يقولون أن التدخين يضر بالرئتين، والبعض يرى غير ذلك ما هو رأيك في هذا الكلام؟)، وهكذا من خلال تناولك لأي مشكلة أخرى، ولا يمكن الوصول إلى ما نسعى إليه من إجابة تلقائياً مـع وضع القضية كلها المتعلقة بالتدخين وسرطان الرئتين في سياق بعض العوامل الأخرى التي تحدد شرب الدخان، وقد يكون لهذا السياق أهميته البالغة في توضيح أسـباب أخـرى لعـدم شرب الدخان أكثر من خطرها المتوقع على الرئتين.

والواقع أننا قد نلجأ إلى سؤال من (النوع المرشح) لتجنب المستجيب الإجابة على سلـسلة من الأسئلة المتتابعة وطالما كانت هذه الأسئلة لا تتفق وحالته.

ومن هنا قد نطرح سؤال عن بعض المعلومات الواقعية المتعلقة بسلوك شراء سجاير الدخان، وإذا كان المجيب لم يشتر أبداً صندوق سجائر الدخان عندئذ لا يكون هناك أي داع لسؤاله عن (الطعم، والمحل، واللون أو النوعية) المفضلة وهكذا، لذلك من الضروري أن يسبق هذه المجموعة من الأسئلة المتتابعة سؤال مرشح مثل هل تشتري الدخان من وقت لآخر، أو هل اشتريت أي علبة دخان خلال الشهر الماضي؟ فإذا كانت الإجابة بلا فينصح بتخطي الأسئلة القليلة التالية وينتقل إلى المجموعة اللاحقة من الأسئلة المتتابعة.

ولكل بحث مشكلة خاصة به هي التي تحدد نظام الأسئلة الملائمة الأمر الذي يجعل من الصعب تحديد مبادئ عامة في هذا الصدد، وكل ما يهمنا تجنب الإيحاء بأفكار معينة للمجيب، أو اقتراح اتجاهات محددة ليست لديه فعلاً، ولذلك ينصح هنا بضرورة البدء بالأسئلة المفتوحة، ثم نتدرج بعد ذلك إلى أسئلة أكثر تقنيناً في المرحلة الأخيرة.

3- خطة جالوف لتصميم الأسئلة في الاستبيان

وضع جالوف Galof خطة لتصميم السؤال قائلاً: [أنه يفضل البدء بالأسئلة المصممة للكشف عما إذا كان المجيب لديه فكرة عن القضية التي يطرحها البحث، ثم يلي ذلك بعض الأسئلة المفتوحة المتعلقة بالمشاعر العامة له حول هذه القضية، وبعدها نحاول التوصل إلى إجابات على أسئلة تعالج جوانب محددة من القضية قد تكون من النوع الذي يشمل على اختبارات متعددة ثم نطرح في النهاية أسئلة مخصصة للكشف عن الأسباب التي تكمن وراء آراء المجيب، وإلى أي حد يتمسك المجيب بهذه الآراء]. (جلبي 1986، 286)

ويفضل بعض الباحثين بدء كل مجموعة من الأسئلة المتتابعة بأسئلة متعلقة بالحقائق المتصلة بعادات المجيب الخاصة، وخلفيته أو خبرته ثم يلي ذلك أسئلة تدور حول اتجاهات المجيب نحو هذه الموضوعات تجاه قضايا أعم فقد تطرح مثلاً على المجيب سؤال عن مدى تردده

على المسجد، وهل يذهب إليه في صلوات الجماعة أو الجمعة؟ ثم يلي ذلك أسئلة أعم، حول قضايا الدين الإسلامي والاتجاهات.

ويفضل باحثون آخرون بدء كل مجموعة من الأسئلة المتتابعة بأسئلة مفتوحة النهاية، ثم يسألون عن سلوك المجيبين وخبراتهم في النهاية، ولكن ينطوي كلا الأسلوبين على نوع من الخطر يتمثل في احتمال ظهور التناقض ما بين الاتجاهات والسلوك، الذي يحاول المجيب إخفاؤه، والواقع أن اختيارنا لشكل السؤال وتتابع الأسئلة يتوقف على طبيعة مشكلات بحثنا كما تسهم نتائج العمل الاستطلاعي في حسم هذا الاختيار. (جلبي، 1986 :286) ويمكن إيجاز

4- الاعتبارات التي لا بد للباحث اتباعها في عملية التنسيق:

أ- ترتيب بيانات استمارة الاستبيان ترتيبا منطقيا يراعي فيه التسلسل والعلاقات بينها. لأن ذلك يساعد على تركيز المبحوث، وينبغي ترتيب وتجميع العبارات، أو الأسئلة التي ترتبط ببعضها ووضعها في بعد واحد كما أن تتابع العبارات أو الأسئلة يجعل الاستمارة جذابة ومشوقة للمبحوث.

ب- ترك مسافات لإجابة المفردة، أو السؤال أو العبارة كافية للإجابة حتى لا يضطر المستجيب للإجابة على ورقة منفصلة أو على الأماكن غير المخصصة.

ج- و حتى تكون استمارة الاستبانة محققة لأهداف البحث تصمم بطريقة قطاعية بحيث تجيب كل مجموعة من الأسئلة على فرض، أو أكثر من مجموعة من الفروض أو التساؤل أو أكثر.

د- وإذا كان الاستبيان قد صمم على شكل عبارات فلا بد من إبراز الكلمة التي تشكل مفتاح الفقرة بطريقة ما كوضع خط أو كتابتها بخط عريض، وعلى الباحث تجنب الازدواجية أو التكرار في العبارات المطروحة بين الأبعاد أو المتغيرات.

هـ- وعلى الباحث أن يراعي اختيار أو انتقاء الكلمات، أو المصطلحات التي يسهل تفسيرها وكذلك ويبتعد عن المصطلحات التي تصعب على المستجيب تفسيرها وكذلك الابتعاد عن المصطلحات أو الكلمات التي تحتمل أكثر من معنى، أو تأول إلى معاني أخرى وكلما كان السؤال قصيراً لكما كان أدعى للإجابة عليه.

ومعنى ذلك أنه من الضرورة وضع الاستبيان بالشكل اللائق وينفذ بالطريق التي ترغب المبحوثين في موضوعه، ومحتوياته، وتشجعهم وتدفعهم للإجابة عليه وملء البيانات اللازمة وكتابة المعلومات المراد بنفسية منفتحة تجعلهم لا يبخلوا بما يعرفونه عن موضوع الدراسة.

أما إذا كانت الاستبانة بريدية فينبغي أن يضع الباحث خطاباً مصاحباً موجهاً للمستجيب ويحدد فيه عنوان البحث و اسم الهيئة المشرفة عليه و الغرض منه كتابة عبارة تحث المبحوث للإجابة على كافة الأسئلة أو العبارات التي تتكون منها الاستبانة ثم إعادتها ويحث الباحث المستجيب على إعادتها إليه بالسرعة وذلك عن طريق وعده بإرسال نتائج وتوصيات البحث بعد إتمامه أو أنه سيكون مدين له بالمستقبل.. إلخ وعلى الباحث كتابة عبارة للمبحوث تفيد سرية البيانات و عدم استخدامها إلا للبحث العلمي تطميناً للمستجيب بعدم إذاعة أو إعلان ما تكتبه على الملأ وفضح ما أباح به أمام الناس.

و ينبغي أن يرسل مع الاستبيانة مظروف معنون عليه طابع بريدي لتيسير مهمة رد الاستبانة للباحث و حتى لا يجعل المستجيب يكسل في رد الاستبانة أو يتحجج بدفع قيمة الطابع البريدي حتى لا تكون سبب في عدم إرسال الاستبانة إلى الباحث، هذه كانت جملة من الاعتبارات التي يجب على الباحث أن يراعيها عند إخراجه و تنظيمه للاستبانة.

وقد نظمت هذه الاعتبارات السابقة الذكر لتسهل على الباحث عملية التحليل للبيانات وتوفر له الجهد والوقت، كما أنها تجعل المبحوث يجيب على جميع عبارات الاستمارة بصدق وبدون ملل أو كلل.

5- تصميم و إخراج الشكل الداخلي للاستبيان:

عند تصميم و إخراج الشكل الداخلي للاستبيان يفضل أن تعطـــى التعليمـــات فكـــرة كاملـــة وواضحة عن الهدف من عمل الاستبيان وتطبيقه والعينة المستهدفة.

كما أن عدم تصميم الاستبيان تصميما دقيقا يمكن أن يؤدي إلى عدم دقة الإجابات فعدم انتظام وترتيب البنود، وعدم وجـود التعليمات المفضلة, هذه الأمور من شأنها أن تربـــك المـــستجيب وتجعل إجابته لا وزن لها ولا قيمة، أن اتبع النقاط السابقة الذكر سيساعد الباحث للوصـــول إلى المطلوب في إخراج شكل داخليا مناسبا ومقبولا لاستمارة البحث الـــذي يقـــوم الباحـــث بإعداده وإذا استطاع الباحث أن يراعي النقاط السالفة الذكر في التصميم والتنسيق الخارجي، والتنسيق والتصميم، والإخراج الـداخلي فهذا بلا شك سيجعل مـــن الاســـتبيان الأداة المناســـبة للغرض التي وضعت من أجله وكذلك فإنها ستثير اهتمام المستجيب للإجابة عليها بكل يـــسر وسهولة وبالتالي يصل الباحث إلى مراده نتائج صحيحة وسليمة تساعد في الوصـــول إلـــى توصيات جيدة يستفيد منها المجتمع أو العينة المستهدفة بالبحث والدراسة.

ينبغي أن يكون الاستبيان من الطول بما يكفي ليشمل على جميع البيانات الضرورية للدراسة, على ألا يبلغ الطول حتى لا يدفع المجيب إلى رفض الإجابة عنه متذرعاً بأنه يستغرق وقتـــا طويلاً هذا وقد كشفت الدراسات بأنه يزداد احتمال إجابة أفراد العينة عن الاســـتبيان كـــاملاً كلما قصر, وإذا بدا أن من الضروري أن يكون الاستبيان طويلا حتى يـــشمل علـــى جميـــع جوانب الموضوع المجيب, فانه ينبغي عمل ذلك حتى ولو أدى هذا الطول إلى عزوف عـــدد كبير من الأفراد عن الإجابة عنه, و يرى بعض الباحثين أن المجيب عن اســـتمارة البحـــث يتسرب إليه التعب بعد مدة تتراوح ما بين خمس عشرة وخمس وعشرين دقيقة من بداية ملء الاستبيان (جابر، 1985 : 263).

الفصل الرابع
تطبيق الاستبيان وأساليب تقديمه

1- العملية الأولى ما قبل التطبيق

- المرحلة الأولى مراجعة وإعداد المسودة التجريبية
- المرحلة الثانية التجريب الفعلي
- المرحلة الثالثة تجهيز الاستبيان للتطبيق الفعلي

2- مواصفات خطاب تقديم الاستبيان للمستجيب.

3- الإرشادات والتعليمات العامة والخاصة.

4- المعلومات أو البيانات الشخصية.

5- أساليب تطبيق الاستبيان.

الفصل الرابع
تطبيق الاستبيان وأساليب تقديمه

ويمر هذا الطور بثلاث عمليات فنية يقوم بها الباحث حتى يضمن أداة جيدة وموضوعية وثابتة لا اعتراض على عباراتها أو أسئلتها أو حتى الكلمات المستخدمة فيها:

1- العملية الأولى ما قبل التطبيق:

وتمر هذه العملية بثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: مراجعة إعداد المسودة التجريبية:- ويتم فيها مراجعة النقاط التالية : (المعلومات الشخصية – خطاب التقديم – التعليمات العامة – الفقرات أو الأسئلة أو العبارات – لوحة الملحوظات)

المرحلة الثانية: التجريب الفعلي:- وهو تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية للتأكد من فهم أفراد عينة الدراسة فهم الأداة وتبديل المصطلحات والكلمات التي تزيد الاستفسارات حولها وحتى يتأكد ويطمئن الباحث من سلامة الأداة ثم تطويره وتغيير ما يلزم تغييره.

المرحلة الثالثة: تجهيز الاستبيان للتطبيق الفعلي:- نقوم بتوزيع الاستبيان في الصورة النهائية على عينة بسيطة من أفراد مجتمع الدراسة وذلك لإبداء الرأي فيها لمجيبين مع تسجيل الإجابة على أسئلة الاستبيان، كمشاهدين للتلفاز وتحديد الوقت الذي استغرقه كل منهم في ملء بيانات الاستبيان (جابر،1985 : 256)

وبعد ذلك يقوم الباحث بانتقاء المبحوثين وتوزيع العينات حسب هدف البحث ويحتاج إلى تنظيم هيئة البحث بعد تدريبهم للتغلب على المشكلات التي قد تصادفهم وعلى كيفية تسجيل البيانات و التصرف في المواقف المشكلة أثناء جمع البيانات. (عبد المعطي، د. ت : 289).

2- مواصفات خطاب تقديم الاستبيان للمستجيب:-

خطاب التقديم عبارة عن رسالة موجهة من الباحث تقع بعد الغلاف مباشرة، ويوضح فيها للمستجيب مشكلة الدراسة والهدف من بحثها، ومدى أهمية المشاركة من المجيب في تحقيق ذلك الهدف.

يوضح الباحث في خطاب التقديم الغرض العلمي من الاستبيان، ونوع المعلومات التي يحتاج إليها الباحث من المجيبين، ويشجعهم على الإجابة الموضوعية والصريحة لفقراته، ويطمئنهم على سرية المعلومات وعدم استخدامها لغير هذا البحث.

يجب أن يوضح في خطاب التقديم مدى ما سيقدمه المجيب من خلال إجابته الصريحة، والدقيقة من فوائد هامة لاستكمال هذا البحث، والوصول إلى معرفة الحقيقة.

كما يتضمن خطاب التقديم أيضا إيضاح اسم الجهة القائمة بالبحث والمشرفة عليه مع إيضاح العنوان الذي يعاد إليه الاستبيان بعد تعبئته، والإجابة عليه، ويطلب من المجيب التعاون من خلال البحث لكي تبعد الشك عن ذهنه في أن المعلومات قد تستخدم ضد مصلحته، ولابد أن يشتمل خطاب التقديم على عبارات مدح للمجيب وذلك لحثه على السرعة في الإجابة وإعادة الاستبيان في وقت يحدده الباحث.

مثل "أن تعاونك في إعادة الاستبيان في مدة أسبوع يعد كرماً منك".

و حتى تكون رسالة أو خطاب التقديم ذا جدوى فلابد أن يشمل على المواصفات التالية:

1. أن تكون مختصرة بحيث لا تتجاوز صفحة واحدة.
2. تصاغ بعبارات رقيقة تنم عن تقدير واحترام للمجيب.
3. يتضح منها أهمية البحث والهدف منه وعنوانه والتاريخ.
4. تبين فيها أهمية مشاركة المجيب ودوره في تحقيق أهداف البحث.
5. يشتمل على ما يطمئن المجيب على سرية إجابته.

6. أن تنص على ما يطمئن المجيب على قلة الوقت الذي تستغرقه الإجابة على الاستبيان.
7. يشير فيها الباحث إلى تطلعه لاستلام الإجابة مؤكدا حاجته لإرسالها إليه في أسرع وقت ممكن (يحدد الوقت).
8. يوضح فيها اسم الجهة القائمة بالبحث أو المشرفة عليه.
9. يبين فيها العنوان الذي يعاد إليه الاستبيان.
10. يستخدم بعض أساليب الترغيب المادية أو المعنوية لضمان الإجابة وإعادتها, وبمعنى آخر وضع حوافز للتشجيع على الإجابة مثل الوعد بإعطاء نسخة من النتائج, أو اعتباره من أهل الفضل أو منحه تخفيض في أسعار تذاكر ويلاحظ أن للحوافز المادية بعض الضوابط ومنها:

أ – عدم الوعد بحوافز لا يستطيع تنفيذها .

ب– أ لا تكون مصدر تضليل بحيث يغري المجيب لكي يختار الإجابة التي يعتقد أنها ترضي صاحب الاستبيان طمعا في الحصول على الحافز.

ج– أن يشار للحوافز في نهاية خطاب التقديم.

11 – يفضل أن يطلب صاحب الاستبيان من المجيب أنه في حالة حدوث عقبة أو مشكلة أو تساؤل فانه يرحب بالاتصال به على هاتفه رقم كذا أو صندوق بريد معين وإليك مثال هنا عن خطاب التقديم.

مثال (1) للمحكمين
جامعة الأزهر بغزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية
قسم أصول التربية

رسالة إلى المحكمين

بسم ا الرحمن الرحيم

الأستاذ الدكتور الفاضل ....المحترم،،

السلام عليكم ورحمة ا وبركاته،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول متطلبات تطوير الإشراف التربوي في المرحلة الثانوية بمحافظات غزة في ضوء الاتجاهات المعاصرة، وذلك للحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، لذا قامت الباحثة بتطوير استبانة لقياس متطلبات تطوير الإشراف التربوي في المرحلة الثانوية بمحافظات غزة، ستوجه إلى المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية.

لذا أرجو التكرم بإبداء رأيكم السديد ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبانة فيما إذا كانت صالحة أو غير صالحة ومدى انتماء كل فقرة للمجال المحدد لها، وبنائها اللغوي، وأية اقتراحات أو تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة الحالية علماً بأن بدائل الإجابة على الفقرات هي:

عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

مع خالص الشكر والتقدير،،،

3- **الإرشادات والتعليمات الخاصة والعامة:**

استخدام مصطلح التعليمات العامة أفضل من استخدام الإرشادات العامة وتنقسم التعليمات العامة إلى قسمين:

- **تعليمات عامة:** وهي التي لها علاقة بالاستبيان ككل.

تعليمات خاصة: وهي التي لها علاقة بجزء متفرع من الاستبيان.

وتكمن أهمية التعليمات العامة في التالي:

أنه عندما يجيب المستجيب على أسئلة عامة وليس لديهم مؤشرات توجه مسار إجاباتهم فإنهم قد يحذفون عن غير قصد منهم معلومات مهمة أو قد يفشلون في تدوين تفاصيل كافية، أو يحتارون في كيفية الإجابة، أو معرفة قصد الباحث من السؤال مما يجعلهم أما يتجاهلون بعض الأسئلة، أو يجيبون عليها دون صراحة، أو فهم, مما يتعارض مع هدف الاستبيان وجدواه بسبب عدم وجود تعليمات ترشدهم عند الحاجة.

وينبغي على الباحث في هذا المجال أن يتوقع الاستفسارات مبدئياً بعض التي يحتاج إليها المستجيبون عند الإجابة تحضر نفسه للإجابة على تلك التساؤلات من أجل مساعدتهم على فهم المقصود من الأسئلة فيصبح هذا الأمر أكثر فائدة إذا ساق الباحث أمثلة على كيفية الإجابة عنها.

ومعنى ذلك ينبغي أن يتنبأ أو يتوقع واضع الاستبانة احتياجات المجيب عند الإجابة، وماذا يريد هو منه بالتحديد، ويفضل وضع إرشادات أو تعليمات مختصرة وواضحة ومباشرة مع إعطاء أمثلة إذا كان الوضع يتطلب ذلك .

وإذا استثنينا وجوب التفصيل والإيضاح في ذكر المثال إذا كان الوضع يتطلب ذلك فما عدا ذلك فإنه يفضل اقتصار التعليمات على الطريقة التي يجب أن تسجل بها الإجابة باختصار مثل ضع علامة (✓) أمام كل فقرة أو بند في المربع الذي يتناسب مع رأيك أو اتجاهك

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق

أو ضع علامة (✓) أمام الإجابة المفضلة

ويفضل البعض أن يشتمل تعليمات الاستبيان على طلب قضاء فترة راحة بعد الإجابة عن مجموعة من البنود ليعود ثانية لاستكمال ما تبقى مثل عبارة [لقد أنجزت قدراً كبيراً من الاستبيان يفضل أن تأخذ وقتاً من الراحة ثم تتفضل باستكمال الباقي] إذا كانت الاستبيانات كبيرة وتشمل على ملاحظات شخصية للمستجيب، وفي نهاية الاستبيان يطلب من المجيب إيضاح الملاحظات التي يراها مثل (هل لديك ملاحظات أخرى ترغب في إيضاحها؟) ويتبع ذلك كتابة الهدف من الاستبيان.

4- المعلومات أو البيانات الشخصية:

المعلومات الشخصية [المعلومات الدالة على السمات الاجتماعية أو الوراثية أو الخبرة أو الاهتمامات شريطة أن لا تكشف عن هوية الشخص وتعد المعلومات الشخصية ضرورية ويترك لها مساحة مخصصة في بداية الاستبيان، ومن أمثلة المعلومات الشخصية: [العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل الراتب، الخبرة، وغير ذلك].

وقد يضاف إلى السؤال بعض التعريفات للمصطلحات والكلمات الغريبة ولكن مع الحرص على الاختصار، والوظيفة الأساسية للتعليمات:

أ- هي التعويض عن عدم وجود الباحث وقت التطبيق أحياناً.

ب- تقلل من استفسارات المجيبين.

ج- توضيح الأسئلة والإجراءات.

د- المحافظة على علاقة الوئام بالمجيب. (عبد المعطي، د – ت ، 289)

5- أساليب تطبيق الاستبيان:

وجود المرونة في تطبيق الاستبيان أمر لازم وذلك حسب كبر حجم العينة أو بعدها عن مكان الباحث وهناك أساليب متعددة لتطبيق الاستبيان منها:

أ- **أسلوب استبيان السلة:** حيث يوجد الباحث ومعه الصندوق توضع فيه الإجابة.

ب- **استبيان المواجهة:** يتواجد الباحث مع المجيبين أثناء تعبئة الاستبيان.

ج- **استبيان مخابرة الاستبانة البريدية:** غياب الباحث "المرسلة بالبريد" وقد تكون المخابرة عن طريق الهاتف الصحف والإذاعة أو عن طريق الفاكسميلي أو الإيميل... إلخ.

مزايا استبيان المخابرة:

- سرعة الحصول على المعلومات والبيانات.
- إمكانية توضيح بعض الأسئلة للمبحوث.

د- التطبيق بمساعدة آخرين فالباحث إما أن يقوم بتطبيق الاستبيان دون مساعدة غيره من الباحثين (أي يقوم بالعملية بنفسه) وإما أن يساعده آخرين بحيث يقوم باحث أو أكثر بشرح الفكرة للمستجيبين ويبين لهم الطريقة والهدف ثم يوزع عليهم الاستمارة وبعد انتهاء المستجيبين يقوم بجمعها وتبويبها وترتيبها ثم تسلم إلى الباحث الرئيسي ليتمم إجراءاته قبل تحليلها إحصائياً أو كمياً.

الفصل الخامس

طـــرق محاكمـــة الاستبيـــان

1- التثبت من مناسبة الفقرات بالصدق والثبات.

2- المقصود بالثبات.

3- أنواع الثبات ومزايا وعيوب كل طريقة.

أولا: طريقة إعادة التطبيق

ثانياً: طريقة التجزئة التصفية.

ثالثاً: طريقة الصور المتكافئة.

رابعاً: طريقة جثمان.

4- العوامل التي تؤثر على ثبات الاستبيان

5- المقصود بالصدق ومزايا وعيوب كل طريقة وأمثلة توضيحية لهم

أنواع الصدق

1- الصدق الافتراضي أو الظاهري.
2- صدق المحتوى.
3- الصدق التجريبي.
4- الصدق التنبؤي.

الفصل الخامس
طرق محاكمة الاستبيان

إذا روعيت الإجراءات التفصيلية والمحددة عند تصميم الاستبيان وعند تطبقه وعند استيفائه يكون الباحث قد توصل إلى ثبات وصدق الاستبيان ، وهذه الإجراءات لابد أن يعرفها الباحث الذي يستخدم هذا النوع من الأدوات في بحثه .

وكثيراً ما يصعب على الباحث التأكد من أن المجيب قد أجاب عن الفقرة أو السؤال بصدق وهناك أسباب كثيرة تعوق الصدق وتقلل منه منها :

قد لا يعرف الفرد الإجابة عن السؤال أو الفقرة فيجيب بالتخمين.

قد لا يفكر في الأسئلة أو الفقرات تفكيراً ناقداً ولا بتأملها جيداً.

قد لا يفهم التعليمات فهماً صحيحاً.

قد يخشى قول الصدق.

وقد يشعر أن السؤال أو الفقرة شخصي جداً في طبيعته.

1- التثبت من مناسبة الفقرات بالصدق والثبات:

إن جميع البيانات عن طريق الاستبيان يحتمل أن يترك الباحث ولديه مشاعر عدم أمن وشك فيما يتصل بالبيانات ، وقد يلاحظ أن هناك أخطاء في البيانات التي جمعت وأن الأمر يقتضي تقديرها ، والباحث المحنك يضع في أدواته من العناصر ما يمكنه من التأكد من صحة ما جمع من معلومات.

ومن المهم أن تراجع صحة عملية جمع البيانات نفسها ودقتها ، ولقد اتضح لبعض الباحثين في الدراسات المسحية المبكرة الذين درسوا تفصيلات المستهلكين أن الذين قاموا بالمقابلات الشخصية حذفوا تفاصيل هامة واتبعوا طرقاً مختصرة وهي ملء الاستمارات بمنازلهم، ولقد

ابتكرت طرق كثيرة لمراجعة أمانة ودقة القائمين بالمقابلات الشخصية والمالئين للاستمارات ومن هذه الطرق وضع أسئلة أو فقرات في الاستمارات معروف سلفاً توزيع الإجابات عنها في المجتمع الذي يدرس، ومنها الحصول على اسم وعنوان كل من تتم مقابلته وتطبيق الاستبيان عليه واختيار عينة من هؤلاء على نحو مستقل.

ويصعب ضبط وتقدير أنماط معينة من الأخطاء، وتسمى أخطاء الاستجابة، والذين يجيبون عند المقابلة قد يبالغون في تقدير الخصائص المرغوب فيها اجتماعياً كمستوى التعليم، والدخل ما لم يسبق ذلك أسئلة تتناول تفاصيل تجعل تزوير الإجابات فيما بعد مجازفة، فمثلاً إذا أريد تقدير دخل الفرد فقد يبدأ بتحديد مكان عمله ومركزه في المؤسسة، والمرتب الأساسي لهذا المركز قبل البدء بفقرات أو بأسئلة مباشرة خاصة بالدخل، فالأسئلة أو الفقرات المبكرة في هذه السلسلة تزودنا ببيانات يمكن في ضوئها أن تراجع والمراجعة الداخلية للاستجابات قد تكون أبسط الأنواع وأكثرها شيوعاً لفحص اتساق البيانات، ويمكن تحقيق عمر شخص في ضوء عمر أكبر أطفاله وعمر الشخص عندما أنجب هذا الطفل، ويمكن فصل هذين السؤالين ووضع فقرات أو أسئلة تتناول موضوعات أخرى بينهما وفيه يسأل عن تاريخ ميلاده كراجعة إضافية، ومن الممكن للمستجيب أن يكون متسقاً في الإجابة عن جميع هذه العناصر، ومع ذلك تكون إجاباته الأخرى كاذبة ، ولكن احتمال حدوث مثل هذا قليل.

مثال: قد يتناول أحد العناصر عمر الأم، وتكون الإجابة 39 سنة، ويتناول عنصر آخر عمر أكبر الأخوة وتجيء الإجابة 26 سنة ومن سؤال آخر يتبين أن الأم تزوجت منذ سبعة وعشرين عاماً، وعلى أساس كل هذه الإجابات يستطيع الباحث أن يفترض أن الأم أكبر مما ورد في السؤال الأول، وان الإجابات المختلفة تدل على أنها لابد أن تكون في آخر الأربعينات مثلاً.

وهناك نوع آخر من الأمثلة للمراجعة الداخلية استخدم على نطاق واسع للتأكد من سلامة الاستجابات في اختبارات الشخصية وذلك بوضع أسئلة تزودنا الإجابة بالنفي، فإن الإجابة مشكوك فيها إذ أن مثل هؤلاء الأشخاص قلائل أو لا وجود لهم. جابر (1985 :264)

الثبات والصدق يعتبران من أهم الشروط المنهجية في تصميم أدوات البحث إذ يثير الثبات إلى الاتساق والحصول على نفس النتائج عند ما يتطبق الاستبيان في المرة الثانية كما يوضح الصدق أن يقيس البند أو العبارة أو السؤال بالفعل ما يفترض قياسه، ومثل ذلك الساعة المفترض أن تقيس الوقت بصدق وثبات باستمرار، ولكنها إذا حدث وأخطأت في الوقت تقول أنها غير صادقة، وإذا تباطأت فيبعض الأحيان وأسرعت أخرى نقول أنها غير ثابتة.

ومن المحتمل أن يتوفر لنا مقياساً على درجة عالية من الثبات ولكنه فقير من حيث الصدق، وأقرب مثال لذلك الساعة التي تزيد 18 دقيقة في سرعتها بطريقة متسقة وتضع درجة من الثبات حدوداً أمام درجة الصدق الممكنة إذ لا يمكن أن تزيد درجة الصدق إلى درجة معينة إذا كان المقياس غير متسقاً بدرجة ما، ولكن إذا كان لدينا مقياساً قد حقق مستوى عالٍ من الصدق فالتوقع أن يكون نفس المقياس ثابتاً أيضاً.

ومن أبسط طرق التحقق من ثبات الاستبيان إعادة تطبيقه ، والتوصل إلى نتائج متماثلة، وهناك طرق أخرى كثيرة ولكل طريقة عيوبها ومميزاتها، كما يمكن التحقق من صدق الاستبيان بالاعتماد على توفر معيار خارجي، أو مقياس مستقل يتناول نفس المتغيرات الذي يمكن مقارنة نتائج استبياناتنا به، وهناك طرق كثيرة لكل طريق عيوبها ومميزاتها، وبعد هذا العرض سنتحدث عن ثبات، وصدق الأسئلة بأنواعها المتنوعة:

1. ثبات وصدق الأسئلة أو الفقرات التي تدور حول الحقائق.
2. التأكد من ثبات الأسئلة أو الفقرات التي تدور حول الحقائق يجب أن تخطط لإجراء عدة مراجعات على فترات، ولكي لا تزعج المجيب فلن نعيد عليه نفس السؤال مكرراً بنفس

الطريقة، حتى نتوقع تعاونه في الإجابة باتساق على الأسئلة التي تتعلق بالحقائق بحيث يثير عدم الاتساق إلى أخطاء في صياغة السؤال أثر عوامل خارجية أو غير ذلك من مصادر الخطأ.

3. فمثلاُ يمكن أن نسأل "كم مرة ترددت على السينما الأسبوعين الأخيرين في مرحلة متأخرة من الاستبيان ونعرض على المبحوث قائمة من أوجه النشاط، مثل هل يمكن أن تقول لنا إذا كنت قد زرت أي من الأماكن التالية خلال الأسبوعين الأخيرين أو الماضيين (متحف، معرض، فني، سينما، حديقة الحيوان)، ثم نتبع ذلك بسؤال أو فقرة عن عدد المرات التي تردد فيها على مكان منها، وقد يلجأ الباحث إلى صورة أخرى من صور المراجعة الداخلية مثل إدخال بنود مزيفة مثل أسماء أشياء غير موجودة أو برامج إذاعية ودور السينما، وهذا النوع من الأسئلة أو الفقرات يساعد في الكشف عن مدى عناية واهتمام المجيبين وميولهم إلى التخمين، ومن أكثر صور المراجعة اتقاناً التي تأخذ شكل الاقتراع النصفي Split ballat والذي يتطلب منا أن نقسم العينة قسمين متكافئين وتعطي كل قسم فرعي منها: صورة مختلفة تماماً من الاستبيان من حيث الصياغة فقط ثم نحسب المتوسط على أساس الإجابة الحقيقية للجماعة الفرعية وهناك حالات يمكن أن تجري من خلالها مراجعة داخلية فإذا أجاب مبحوث مثلاً أنه قد شارك في الحرب فالمتوقع أنه قد وصل إلى مرحلة عمرية معينة وإذا كان من السهل علينا أن نعيد تطبيق الاستبيان على نفس المبحوثين للتأكد من الثبات، فينبغي علينا أن نعني بالفترة الزمنية التي تتخلل التطبيق في المرحلتين لأنه قد يحدث هناك تغيرات حقيقية في السلوك خلال هذه الفترة تؤثر على ثبات النتائج.

وللتأكد من صدق الأسئلة أو الفقرات التي تدور حول الحقائق يمكن استخدام مجموعة من الأساليب المتباينة نعرف بعضها باسم المراجعات المناظرة بينما يحتاج الأمر في الأخرى إلى مصدر مستقل من المعلومات الذي لا يتوفر في المطالب إذ يمكن أحياناً استخدام سجلات

للمراجعة لبعض المعلومات مثل سجلات الخدمة العسكرية أو معدلات غياب المصنع، وبطاقات التأمين ثم مقارنة نتائج البحث في جملتها نتائج التعداد أو سجلات الإنتاج في المصنع، ويمكن الاستعانة بالملاحظة في المراجعة على استجابات الإنتاج في المصنع، ويمكن الاستعانة بالملاحظة في المراجعة على استجابات المبحوثين والأساليب السابقة تتناسب مع عملية التحقق من الصدق في حالة الأسئلة التي تدور حول حقائق أو سلوك في الماضي أو الحاضر.

ولكن يزداد الأمر صعوبة إذا كنا نتحقق من صدق استبيان يدور حول التنبؤ بأحداث في المستقبل مثل عملية "الانتخابات" وذلك لأن الأصوات قد تتأثر بمتغيرات كثيرة منها حملات الصحافة والجو السياسي وغيرها لذلك، فما يعبر عن صدق الحاضر لا يدل على صدق المستقبل (عبد المعطي، د – ت ، 292)

2- **المقصود بثبات الصدق للأسئلة أو الفقرات التي تدور حول الاتجاهات:** تعد أسئلة أو الفقرات الاتجاهات أكثر حساسية من أسئلة الحقائق للتغيرات في عملية صياغة الكلمات والسياق، لذا من الصعب أن نحسب ثبات هذا النوع من الأسئلة أو الفقرات على أساس طرح السؤال مرة ثانية في صورة أخرى ولهذا لا يجب أن نعتمد على مجموعة واحدة من الأسئلة أو الفقرات وإنما يجب أن يكون لدينا مجموعات من الأسئلة أو مقاييس للاتجاهات وهي نوع من الأسئلة أكثر ثباتاً من بنود الرأي الوحيدة وتعدنا بنتائج أكثر اتساقاً وذلك لأن الاتجاه الأساسي يكون مشتركاً بين كل البنود في المجموعة، ويمكن التحقق من ثبات المقاييس بواسطة حساب معامل ارتباط نتائج التقسيم النصفي من غير الإجابة على نفس الأسئلة مرتين.

ويتمثل الافتراض الذي ينهض عليه هذا الإجراء في انه يوجد هناك ما يعرف باسم الاتجاه الحقيقي والذي يعد ثباتاً نسبياً تماماً كما هو الحال بالنسبة لأسئلة الحقائق فعلية أو أحداث ثابتة

نسبياً، ولما كان الاتجاه أكثر تعقيداً من حقيقة أو واقع تتعلق مثلاً بالوسيلة الذي يعتمد عليهـا المجيب في الانتقال إلى عمله، ويمكن أن نتعرف عليها من خلال سؤال واحد فـإن فرصـة قياس الاتجاه تعتمد على صورة السؤال وصياغته وتأكيده ومزاج المجيب مما يقلل فرصـة ثبات السؤال الواحد المتعلق بالاتجاه.

ومن المفيد هنا أن نميز بين الاتساق النسبي والاتساق المطلق أو التام، فـإذا كنـا نريـد أن نعرف ما هي النسبة المئوية من العينة المدروسة الذين عادة ينتقلون إلى عملهـم باسـتخدام السيارة هنا يمكن أن نصل إلى عدد مطلق أو تام إذا طرحنا السؤال أكثر من مرة أننا نأمـل أن نحصل على نتائج مماثلة ومتسقة، ولكن إذا كنا نريد أن نعرف ما هي النسبة المئوية من أفراد العينة الذين يتمسكون باتجاه إيجابي (نحو الادخار) فإن هذا سيعتمد في جانب كبير منه على صياغة السؤال.

فأي نقطة على متصل الموافقة وعدم الموافقة والحياد يمكن اعتبارها اتجاهـاً إيجابيـا نحـو الادخار؟ وأي نوع من الادخار نسأل عنه؟ وإلى أي حد يشبه هذا الاتجاه لدى المجيب؟

وهكذا فإن الإجابة ستعتمد على كيفية تحديد وقياس الاتجاه الإيجابي نحو الادخار، ولذلك فإن ما نصل إليه من نتائج لا تعدم على أساس مطلق أو كامل دائماً تستند إلى أساس نسبي.

وأول صعوبة تواجه عملية تقدير صدق أسئلة الاتجاه تتمثل في عدم توفر المعايير لأننا نحتاج في هذه الحالة إلى مجموعة من الناس ذوي اتجاه متميز (جماعة المعيار) حتى يمكن التحـق من اتساق أسئلتنا معهم. (عبد المعطي د – ت ، 295)

وقد يتوفر مثل هذا النوع من الجماعات مثلاً (المنتمين إلى حزب سياسي معين أو أعـضاء كنيسة معينة) غير أن الناس ينتمون إلي الجماعات بدوافع متباينة، ولـيس هنـا مـا يبـرر افتراضنا بأن عضوية الجماعة كانعكاس عن اتجاه معين تكون صدق من مجموعة الأسـئلة

التي تدور حول الاتجاه، كما أنه لا يمكن لنا أن نتنبأ بالسلوك من الاتجاه ولا بالاتجاه استناداً إلى السلوك، كما أن السلوك ليس أكثر صدقا من الاتجاه والعلاقة بين الاتجاه والسلوك علاقة معقدة فقد تكون عقوبة الجماعة بمثابة معياراً صادقاً على اتجاه معين أو لا تكون كذلك.

لقد أدت هذه الصعوبة إلى ظهور مفهوم الصدق الافتراضي في مقابل الصدق العلمي، يمكن أن نأخذ النزعة التسلطية كمثال على هذا الصدق الافتراضي Canstruct ذلك لأننا بهذا المفهوم نجد أنفسنا في مواجهة تصور يربط بين أنواع كثيرة من الاتجاهات قد تبدو منفصلة مثل (نقص البصية والتمييز العنصري، والاتجاه نحو القوة التي لها علاقة باتجاهات أخرى مثل مناهضة السامية، والنزعة السياسية المحافظة، والصداقة في تربية الأطفال) ويمكن بناء التنبؤ عليها بصور معينة من السلوك (التصويت، الأصدقاء، أداء الأدوار المعينة) ولكي نتحقق من الصدق الافتراضي يحتاج الأمر إلى تكوين مجموعة من المقاييس على ورقة من الثبات وكلما كان هذا الأسلوب على صلة وثيقة بالنظرية التي يقوم عليها الافتراض كلما دل ذلك على الصدق الافتراضي.

وهناك أساليب عديدة للتحقق من صدق أسئلة الاتجاهات فيها ثراء وعمق المعلومات التي نحصل عليها بواسطة هذه الأسئلة، وبقدر انغماس المجيب في تفسيره وعمق المستوى الذي يعبر عن إجاباته بقدر حدة وصدق استجاباته.

ومن أساليب التحقق من صدق أسئلة الاتجاهات أيضاً محاولة مقارنة نتائجنا بنتائج بحوث أخرى، وخاصة تلك التي تناولت مجالات مماثلة، مثل (الاتجاهات السياسية) وإذا كانت النتائج في الحالات متسقة مع بعضها دل ذلك على صدق الأسئلة. (عبد المعطي، د – ت ، ص296) .

3- أنواع الثبات والصدق ومميزات وعيوب كل طريقة:

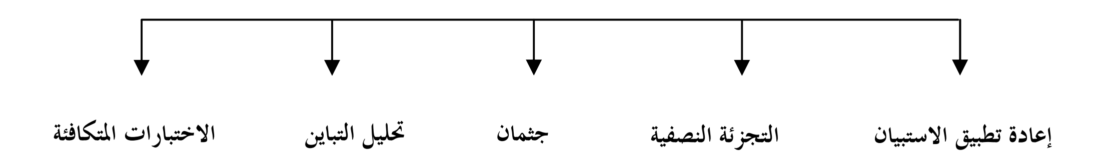
أ- أنواع الثبات:

1- المقصود بثبات الاستبيان:

المقصود بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية.

أ- الطرق الإحصائية لقياس الثبات:

لقد وضع خبراء القياس عدة طرق لقياس ثبات الاستبيان من أشهرها الآتي:



أولاً: إعادة تطبيق الاستبيان.

هذه الطريقة يتم تطبيق الاستبيان على عينة من الأفراد ثم بعد فترة يقدرها علماء القياس بأسبوعين فأكثر يعاد نفس الاستبيان على نفس المجموعة ثم يجرى معامل ارتباط بين ما حصل عليها أفراد العينة في المرة الأولى وبين ما حصلوا عليه من درجات في المرة الثانية.

مثال:

أفراد العينة	درجات التطبيق في المرة الأولى	درجات التطبيق في المرة الثانية	الانحرافات
1	18	16	2-
2	14	16	+2
3	15	12	3-
4	8	16	+4
5	9	11	+3
6	2	13	11-

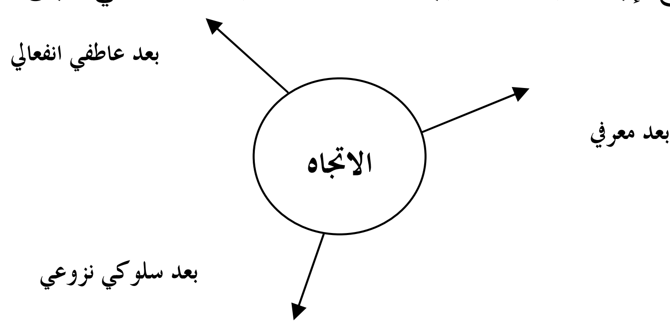
* يعمل معامل ارتباط للتطبيق الأول والتطبيق الثاني

وللتعرف على حجم معامل الثبات في هذه الطريقة غير معامل الإرتباط كما معرفته عن طريق الانحرافات بين درجات التطبيق الأول ودرجات التطبيق الثاني ثم نربع الانحرافات.

من مزايا طريقة إعادة التطبيق:

1- أنها تصلح للاستبيانات ذات الفقرات الصغيرة (قليلة العدد)

2- أنها تصلح لإيجاد ثبات الاستبيانات المتعددة الأبعاد مثل التي تقيس الاتجاهات.



- **من عيوب هذه الطريقة**

1- أنها تستغرق وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً من الباحث فضلاً عن عدم ضمان تواجد نفس أفراد عينة الدراسة أحياناً أو صعوبة تمكنه من إحضار العينة كاملة مرة أخرى.

2- عدم ضمان التسهيلات التي تعطي للباحث مرة أخرى فمثلاً لو طلب من مدير المدرسة أو المؤسسة التطبيق مرة أخرى على نفس الأفراد قد يرفض أو يتذرع ببعض الأعذار الواهية أو يقبل على مضض، فهذا كله يؤثر على العائد والنتائج التي تعتمد على بيانات مأخوذة من أفراد العينة.

3- تدخل عامل الألفة في إعادة تطبيق الاستبيان مرة ثانية، وهذا يظهر من خلال المقارنة بين درجات التطبيق الثاني والأول.

4- لا تصلح هذه الطريقة لقياس التذكر.

ثانياً: طريقة التجزئة النصفية.

تقوم هذه الطريقة على تطبيق الاستبيان مرة واحدة على أفراد عينة الدراسة في جلسة واحدة يشترط لإيجاد ثبات الاستبيان بهذه الطريقة كالآتي:

1- أن يتم ترتيب فقرات الاستبيان وفقاً لمعاملات السهولة والصعوبة أي أن نبدأ بالأسهل باتجاه تنازلي إلى الصعب أو العكس.

مثال:

الفقرات بالأسئلة الفردية	الفقرات أو الأسئلة الزوجية
15	17
16	15
19	19
10	12
8	10

- **ثم نعمل معامل ارتباط بين نصفي الاستبيان**

2- لا تصلح طريقة التجزئة النصفية للفقرات التي أعدادها صغيرة.

3- إنها لا تصلح لإيجاد ثبات الاستبيان متعدد الأبعاد ولإيجاد معامل الارتباط لابد من تطبيق المعادلة المسمى تصحيح { سبيرمان – بروان}

عند تصحيح المعادلة نقول :

$$= 0.88\frac{1.6}{1.8} = \frac{0.8*2}{0.8+1} = \frac{\frac{1}{2}}{\frac{1}{2}}\;\frac{0.2\,\frac{1}{2}}{1+r\,\frac{1}{2}}r =$$

مثال آخر:

$$= 0.75\; r = \frac{2\,r\frac{1}{2}\frac{1}{2}}{1r+\frac{1}{2}\frac{1}{2}} = \frac{2*0.6}{1+0.6} = \frac{1.2}{1.6}$$

ثالثاً: طريقة الصور المتكافئة:

مفهوم التكافؤ يختلف عن مفهوم التماثل △ △هذين المثلثين يمكن أن يكونا متماثلين ولكنهما لا يكونا متكافئين لذلك لابد من صياغة الاستبيان بصياغتين كل صيغة تحتوي على نفس عدد الفقرات أو الأسئلة . وأن صورة (أ) مثلاً 20 سؤالاً أو فقرة تكافئ صورة (ب) عند 20 سؤالاً يتحقق التكافؤ في كل فقرة أو سؤال.

فمثلا لو وضعت سؤالاً يذكر الطالب 5 مدن في فلسطين في الصورة (أ) يكون في الصورة (ب) سؤالاً يذكر الطالب 5 مدن في مصر مثلاً.

ويطبق الصورتين في جلسة واحدة ثم نأخذ درجات الأفراد في كل صورة .

مثال:

درجات الأفراد ي صورة (أ)	درجات الأفراد في الصورة (ب)
15	16
17	15
14	12
10	8
16	15

ثم يجرى معامل ارتباط سبيرمان بين الصورتين

$$r = \frac{2\,r\,\frac{1}{2}\,\frac{1}{2}}{1r + \frac{1}{2}\,\frac{1}{2}}$$

ونلاحظ هنا أنه لابد من تساوي عدد الفقرات، وأنه إذا كانت في إحدى الصورتين فقرة تقيس القدرات العقلية لابد أن تقيس الأخرى تلك القدرة.

ومن مزايا هذه الطريقة:

أنها تستخدم في قياس تعدد الأبعاد ويعاب عليها صعوبة تحقيق التكافؤ خاصة على الباحث المبتدئ.

رابعاً: طريقة جثمان:

يقول عالم القياس جثمان أنه من الممكن أن أعرف ثبات الاختبار أو الاستبيان إذا عرفت ثلاث أمور هي:

ع1 – ع2 – مج ع

حيث:

ع1: انحراف معياري للصورة (أ).

ع2: انحراف معياري للصورة (ب).

مج ع: الانحراف المعياري لمجموع الصورتين.

المعادلة/ $R\ 1{+}1 = 2\ \frac{\text{ب الصورة انحراف + أ الصورة انحراف}}{\text{ككل الانحراف}} \left(\frac{ع1^2 + ع2^2}{ع^2} \right)$

فإذا كان الانحراف المعياري لدرجات الصف الأول = 2.4

والانحراف المعياري لدرجات اختبار الصف الثاني = 2.2

وأن الانحراف المعياري للاختبار كامل = 4.4 فما معامل ثبات الاختبار

$$r\ 1 : 1 = 2 \ ______ = \left(1 - \frac{2.4+2.2}{4.4}\right)$$

$$r\ 1 : 1 = 2\ 0.55 = \frac{10.6}{19.36} = \left(1 - \frac{5.76+484}{4.4}\right)$$

$$0.90 = 0.45$$

وهناك طرق أخرى لحساب ثبات الاستبيان يمكن لمن أراد الزيادة الرجوع إلى كتابنا المدخل إلى القياس والتقويم

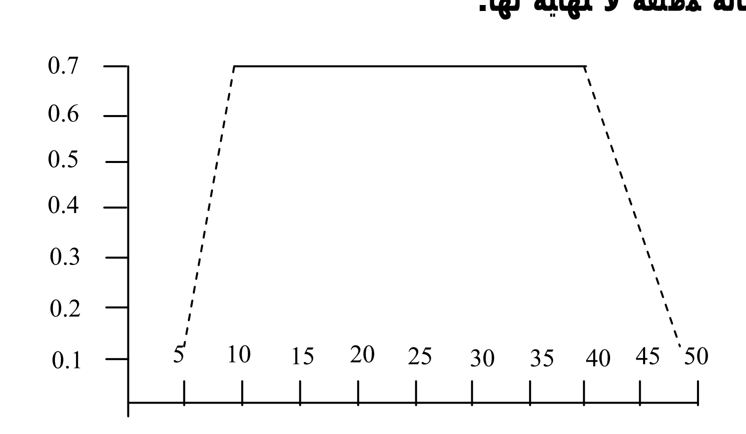
4- العوامل التي تؤثر على ثبات الاستبيان:

1- **طول الاستبيان:**

كلما زاد عدد الأسئلة، كلما ارتفع الثبات، وكلما كان عدد الفقرات، أو الأسئلة في الاستبيان أكثر كلما ارتفع معامل الارتباط وذلك لأن العلاقة بين طول الاستبيان وثباته علاقة طردية.

أيهما أفضل أن أصدر حكماً عليك من خلال سؤال واحد أم أحكم عليك من خلال عدة أسئلة. وحتى لا يلعب عامل الصدفة دوره لابد أن يؤدي الاستبيان الغرض المتوازن ليس بالطويل ولا بالقصير.

هل طول الاستبيان هو مسألة مطلقة لا نهاية لها.



نقطة التعادل هي قدر ما وصل إليه المفحوص من الإجابة عل الأسئلة:

س2 ما هي العوامل التي تجعل معامل الثبات ينخفض بعد نقطة التعادل؟

أ. **عامل التعب:-** هناك فروق فردية في التعب من مفحوص أو مستجيب إلى آخر فهناك من يستجيب بعد ساعة وآخر بعد ساعتين.

ب. **نقص الدافعية:** فعلماء النفس التربوي وضعوا مصطلح أسموه بـــ هضبة التعلـــيم (أي بلوغ المفحوص الحد الدافعي لأنه أصيب بنوع من الملل أو الشبح أو القلق. (نقص الدافعية)

ج. **ارتفاع مستوى القلق:** كلما ارتفع مستوى القلق عن الحد المناسب عند الإجابـــة عـــن فقرات أو أسئلة الاستبيان فهذا يقلل من نسبة العائد.

2- زمن تعبئة الاستبيان:

يؤثر المدة الممنوحة للاستبيان على ثباته لأن العلاقة بينهما علاقة طردية فكلما كان الاستبيان طويل شعر المفحوص (المستجيب عليه) بالملل والسآمة وقلل ذلك من نسبة العائد والفاقد.

3- **التجانس:**

ين أفراد العينة فلابد أن يكونوا من طبقة واحدة مثل المرحلة العمرية أو مرحلة الدراسة أو الإناث والذكور. لأن التباين له أثره في الإجابة على الاستبيان.

4- قابلية الأسئلة للتخمين:

فكلما كانت الأسئلة أو الفقرات أكث قابلية للتخمين كلما انخفض معامل الثبات لذا فإن أســئلة اختيار المتعدد أفضل من الصح والخطأ لأنها لا تتعرض للتخمين.

صـــــدق الاستبيـــــان

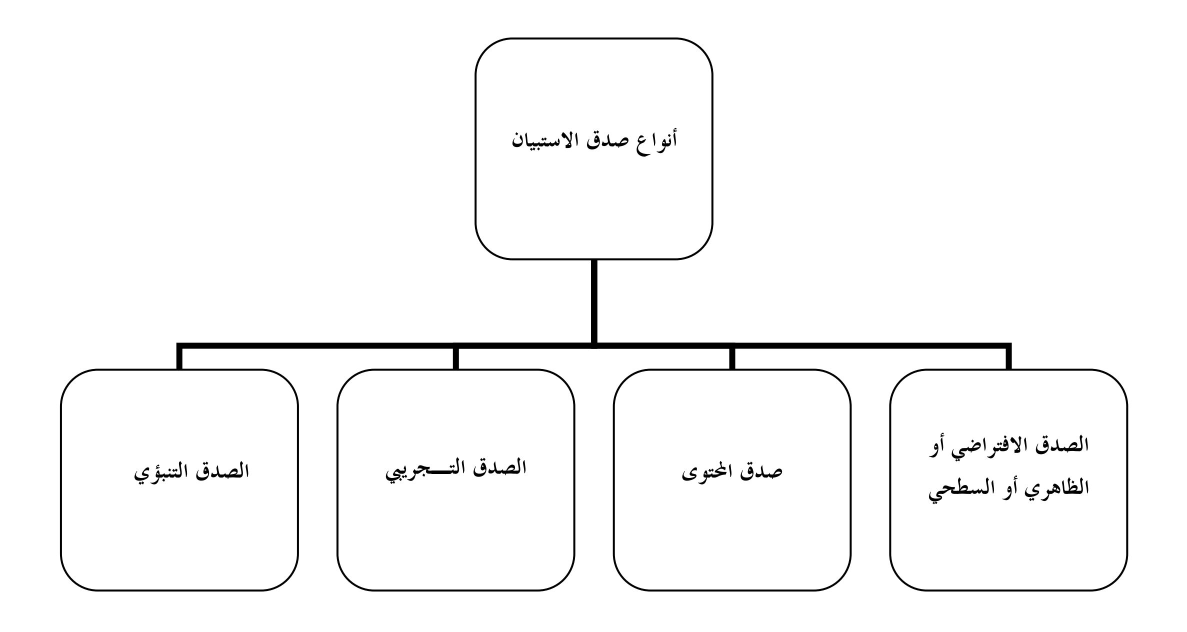
الصدق له تعريفات كثيرة منها:

هو أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه أي أن الاستبيان الموضوع لقياس ذكاء يقــيس فعـــلاً ذكاء لا يقيس تذكر أو إبداع وهناك تعريفاً آخر للصدق هو أن يعكس الاســتبيان المحتــوى المراد قياسه وفقاً لأوزانه النسبية

مثال: إذا افترضت أنني سوف أضع 40 سؤال في الاستبيان نقول 40/100سؤال = 12

ب- أنواع صدق الاستبيان:

هناك أنواع كثيرة للصدق منها: على سبيل المثال لاحظ ما يلي:



1- الصدق الافتراضي أو السطحي:

هو أن يقيس الاستبيان ما وضع له يقوم هذا النوع من الصدق على أن الاستبيان من المفروض صادقاً أي على افتراض أن ما يقيسه يبدو صادقاً .

وهذا لا يكفي. لأن كثيرا ما يكون عنون الاستبيان براقاً ولكن داخله العبارات أو الفقرات أو الأسئلة لا تعكس مسماه ويعاب على هذا النوع من الصدق أنه لا يأخذ في اعتباره الصدق التجريبي.

2- صدق المحتوي:

أن يعكس الاختبار المحتوى المراد قياسه وفقاً لأوانه النسبية أي يقوم هذا الصدق على مدى تمثيل الاستبيان للميادين أو الفروع المختلفة للسمة أو القدرة أو المادة التي يقيسها الاستبيان على أن يراعي التوازن بين هذه الفروع أو الميادين أو الموضوعات.

3- الصدق التجريبي:

هو مدى ارتباط الاستبيان بمحل خارجي ثبت صدقه في قياس السمة التي يقيسها الاستبيان

4- الصدق التنبؤي:

هو مدى قدرة الاستبيان على التنبؤ بأنماط سلوك الفرد في المستقبل مثل تحصيل أكاديمي ، استعدادات قدرات فمثلاً في بعض الدول يقاس مستوى التحصيل الأكاديمي للطالب بهذه معرفة قدرته أو التنبؤ بها قبل دخول التخصص.

طرق إيجاد صدق الاستبيان:

كيف نحصل على صدق الاستبيان قبل الشروع بتوزيعه على أفراد العينة هناك عدة طرق لإيجاد صدق الاستبيان نذكر منها على سبيل المثال:

الطريقة الأولى: صدق المحكمين أو استطلاع آراء المحكمين الخبراء من أكثر طرق الصدق شيوعاً وسهولة وأشهرها استخداماً لدى الباحثين ولكنها ليست دقيقة لأن بعض المحكمين قد لا يكون مخلصاً أميناً في تحكيم الاستبيان.

وصدق المحكمين هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة.

فإذا أراد الباحث أن يعرف صدق المحكمين للاستبيان بحثه فعليه أن يفعل الآتي:-

1- تحديد مفهوم السمة أو الخاصة التي بني عليها استبيان دراسته.

2- أن يختار عدداً من المحكمين والمختصين في مجال دراسته وعليه يجب أن أوضح ما هو الدور المطلوب من المحكم.

أمثلة توضيحية

وهذا نموذج يبين مشروع استبيان مقترح

سعادة / .... تجدون طيه مشروع بناء استبيان وقد وضع الباحث في ضوء الإطـــار النظري والدراسات السابقة الأبعاد الآتية:

أ. التدريس

ب. المشاركة في الأنشطة

ج. البحث العلمي

د. خدمة المجتمع

هذا وقام الباحث أو الباحثان باقتراح عدد من الفقرات اللازمة وفقاً لـــلأوزان النـــسبية كمـــا يدركها الطلاب ويندرج تحت بعد التدريس الأبعاد الفرعية الآتية:

- علاقة هيئة التدريس بالطلاب.
- مدى كفاءة هيئة التدريس في تقويم المادة العلمية
- مدى اهتمام هيئة التدريس بالمواد التي يدرسونها
- مدى ملائمة الواجبات التي يكلف بها الطلاب
- مدى ملائمة الأسئلة والتصحيح أو التقويم في الامتحانات.

والمطلوب من سعادتكم تصحيح أو الحكم ل الفقرات بـــ مثال

ضع علامة (✓) أمام الصياغات الآتية في المربع وصحح ما يلزم تصحيحه.

م	الفقرات	مهمة مرتبطة بالبعد	غير مهمة مرتبطة بالبعد	غير مرتبطة	غير مهمة
1					
2					
3					
4					

وبعد ذلك أفرغ درجات المحكمين ويشترط في عدد المحكمين أن يكون عدداً فردياً.

فمثلاً البعض يقول أنا آخذ أو أقبل من الفقرات أو العبارات أو الأسئلة التي يتفق عليها أغلب المحكمين وآخر يقول أنا أقبل 6 من 8 أي 75% وبعد ذلك يتم تفريغ إجابات المحكمين.

										عدد الذين أجابوا(X)	عدد الذين أجابوا(✓)	النسبة المئوية
الفقرة الأولى										فهذه الفقرة تلغى لأن عدد الذين أجابوا (X) أكثر من الذين أجابوا بـــ صح		
الفقرة الثانية												
الفقرة الثالثة												

من عيوب هذه الطريقة:

أنها ليست دقيقة وإنما تعطي صدق تقريبي. وحتى نصل إلى صدق جيد بهذه الطريقة فلابـــد من تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية لأتأكد من الآتي:

1- مدى وضوح العبارات لأفراد عينة الدراسة لتبديل أو تغيير المصطلحات والمفـــاهيم أو الكلمات الصعبة التي يشكل فهمها على أغلبهم.

2- مدى وضوح تعليمات إجراء الاستبيان.

الطريقة الثانية: إيجاد صدق المحك.

وهي إيجا الصدق عن طريق ارتباط الاستبيان بمحك خارجي ثبت صدقه.

مثال :

إذا أردت أن أقيس قدرة أو استعداد معين عن طريق استبيان وضعته يمكن إيجاد صدقه عن طريق مقياس أو استبيان آخر ثبت صدقه لدى باحثين آخرين على النحو الآتي:

الاستبيـــــــــــــان الـــــــــــــذي صممتـــــــــه	*استبيان أو مقياس آخر صممه آخرين وثبت صدقه لهم*
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5


معامل ارتباط

فإذا كان معامل الارتباط عالي يكون موجب وذو دلالة إحصائية فلا نقبل في معامل الارتباط في التنظيم العقلي مثلاً أقل من 0.07 حتى يكون الصدق قوياً، كما لا يقبل فيه (0.04) حتى لا يكون الصدق ضعيفاً.

الطريقة الثالثة : المقارنة الطرفية.

a. المقارنة الطرفية مع المحك الخارجي.
b. المقارنة الطرفية بالنسبة للاستبيان نفسه.

أ- المقارنة الطرفية مع المحك الخارجي:

وهنا يتم تطبيق الاستبيان، وكذلك تطبيق المحك ثم يتم ترتيب الـدرجات ترتيبـا تنازليـاً أو تصاعدياً وكذلك المحك على النحو الآتي:

م	عدد الطلاب	درجات الاستبيان	درجات المحك
	1	30	30
	2	29	29
	3	28	28
	4	27	27
	5	25	265
		%25	%25

فإذا وجد الباحث أن الممتازين في المحك ممتازين في الاستبيان ولا توجد فروق ذات دلالـة بينهما ارتباط، وأن المخفضين في المحك منخفضين في الاستبيان ولا توجد فروق ذات دلالة بينهما فإنه يمكن استنتاج أن الاستبيان صادقاً.

لنفرض أن البيانات دلت على أن 25% من أفراد العينة حصلوا على درجات عاليـة علـى الاستبيان وأن 25% من أفراد العينة حصلوا على درجات متدنية إلا الباقي 50% متوسطين فعليه يقوم الباحث بعمل معامل ارتباط بين 25% من المخفضين في درجاتهم.

ب- المقارنة الطرفية بالنسبة للاستبيان نفسه.

وفيها يقوم الباحث بتطبيق الاستبيان الذي قام بإعداده أو تقنينه ثم يرتب الدرجات ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً، فإذا طبق الاستبيان على 120 طالباً نبدأ بالأعلى إلى الأدنى أو العكس ثم يفرز 25% (30 طالباً) أصحاب الدرجات عالية ثم يفرز 25% (30 طالباً) أصحاب الدرجات المنخفضة.

بعد ذلك يوجد الباحث المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار ت T-Test لإيجاد الفروق بين الأعلى والأدنى فإذا وجد فروق بينهما إذا يكون الاستبيان صادقاً ذا دلالة إحصائية.

رابعاً: إيجاد صدق الاستبيان باستخدام التحليل العاملي.

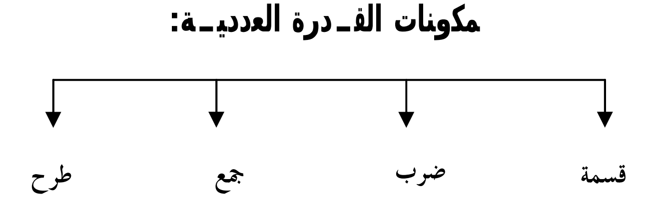
التحليل العاملي: هو تحليل السمة المراد قياسها إلى العوامل الأولية المكونة لها.

مثال:

لنفرض أن الرقم 72 نريد أن تحلله إلى عوامله الأولية

72	2	
36	2	2 عامل
18	2	
9	3	3 عامل
3	3	

مثال(2):



مثـال (3)

إذا كانت السمة المراد قياسها الذكاء.

س فما هي مكونات الذكاء الأولية؟ لقد وجد العلماء أن الذكاء فيه قدرة لغوية، وفيه قدرة استدلالية وكذلك فيه قدرة مكانية أي أن الذكاء مكون من عناصر هي:

قدرة لغوية			قدرة عددية				قدرة مكانية				قدرة استدلالية		
كلمات معاني	لغوية علاقة	الإعراب	جمع	طرح	ضرب	قسمة	ثنائي	ثلاثي	تركيب	استنتاج	لفظي	مكاني	حدود
عامل لغوي			عامل عددي				عامل مكاني				عامل استدلالي		
ارتبطوا وكونوا عامل			ارتبطوا وكونوا عامل				ارتبطوا وكونوا عامل				ارتبطوا وكونوا عامل		

وهذا يدل على أن هناك عامل عقلي عام يقف خلف النشاط العقلي وعليه يمكن أن نحكم أو نفسر أن هناك أناس أفضل من آخرين في القدرة العددية أو اللغوية وكأن النشاط العقلي يحكمه عامل عقلي عام وعام خاص نوعي أو طائفي.

ويعرف العامل العقلي العام: بأنه الذي يقف خلف سلوك النشاط البشري

كما يعرف العامل الخاص أو النوعي: بأنه هو الذي يختص بمجموعة معينة من أساليب النشاط الذي ارتباط منخفضاً

إذن النشاط العقلي الذي يصدر عن الإنسان في ضوء نظرية العاملين يتكون من عامل عام وعامل خاص.

كيف يمكن إيجاد الصدق العاملي

إيجاد الصدق العاملي بالطريقة التقاربية

	الاختبار	1	2	3	4	5	6	الموع
1			0.48	0.36	0.40	0.58	0.30	2.12
2								
3		0.48		0.00	0.16	0.72	0.08	1.44
2		0.36	0.00		063.	0.09	0.54	1.62
3		0.4	0.16	0.63		0.25	0.44	1.88
4		0.58	0.72	0.59	0.09		0.15	3.46
5		0.3	0.08	0.54	0.54	0.44		1.51
6								
الموع		2.12	1.44	1.62	1.88	1.79	1.51	10.36

الافتراضات التي تقوم عليها الطريقة : يرمز للعامل العقلي (ش) أي أن الاشتراكيات

كما يرمز للأفراديات ف 2

ش2 + ف2 = 1

ش2 مربع ما لديك من اشتراكيات في العامل العقلية العامة مع غيرك

ف2 / العوامل النوعية أو الانفرادية التي تنفرد بها عن غيرك

ف2 = 1 – ش2

ف √ف2

ش √ش2

مثال نعرض أنك طبقت 6 مقاييس نريد أن نعرف العامل النوعي العام

حتى نعرف تشبع المقياس الأول بالعامل العام نطبق هذه المعادلة

مج r / مجموع معامل الارتباط للمقياس الأول.

$$\frac{\text{مج } r}{\sqrt{\text{مج } r}} = \frac{2.12}{\sqrt{10.36}} = \frac{2.12}{3.22} = 0.66$$

إذن ش = 0.66 أي أن تشبع المقياس الأول بالعامل العام 0.66

ف2 = 1r 0.43

ف2 = 57

ف2 جذر 57 = 0.75

تشبع المقياس الأول بالعامل العام = 0.75

يعد المقياس عامل نرعى أكثر من أن يكون عامل عام فهذا يدل على صدقه.

الفصل السادس

زيادة نسبة العائد من الاستبيانات

1- أمور شكلية تزيد من نسبة العائد.

2- كيف تضمن تعاون المجيب على الاستبيان.

زيادة نسبة العائد من الاستبيان
نسبة المسترجع من الاستبيانات

إذا شعر الباحث بقلة عدد الاستبيانات المسترجعة، فيمكنه تعميم ملاحظة مكتوبة يوجد فيها من نسي أو فقد الاستبيان أن يرسله أو يطلب نسخة جديدة ويحدد موعداً جديداً لإرسالها.

لا يوجد أي قاعدة محددة للعدد المسترجع، ولكن الواقع يشير إلى أن نسبة المسترجع تتراوح على الأغلب بين 40% إلى 70% ولكن هذه ليست قاعدة.

وعلى الباحث أن يهتم بطريقة العينة والتوقيت الزمني لتوزيع الاستبيان لأن هذا من شأنه أن يقلل الإهدار في عدد الاستبيانات، ويزيد بالتالي من موثوقية النتائج، فقد يكشف الباحث أن عدد الاستبيانات المستردة قليل نسبياً لا تفي بأغراض البحث، ولا يمكن من تعميم النتائج، كما قد يجد أن العينة المستردة عينة متحيزة كونهم تطوعوا لإعادتها، هذا يعني عدم تمثيل هذه العينة للمجتمع مما يفرض على الباحث الكشف عن مدى تأثر النتائج المرجوة من البحث بهذا التحيز واتخاذ القرارات اللازمة التي توفر درجة أعلى من الصدق مثل إعادة توزيع عدد آخر من نسخ الاستبيان أو ملاحقة استرداد النسخ الموزعة. [سلمان وزميله 1991:152]

يزيد نسبة العائد من الاستبيانات

لترتفع نسبة العائد من الاستبيان لابد للباحث أن يتبع أساليب مختلفة منها:

1. إخراج الاستبانة بشكل مناسب كما سبق في السطور الماضية.
2. الرسالة المصاحبة التي قد ذكرها في ميدان التنظيم " الرسالة التطبيقية".
3. أساليب الترغيب المادية مثل:

أ- ظرف مكتوب عليه العنوان ومزود بطابع بريدي.

ب- الوعد بإرسال نسخة أو ملخص البحث للمجيب.

ج- دعم الرسالة المصاحبة برسالة ممن يرأس المؤسسة التي يعمل بها المجيب.

د- رجاء المستجيب بالتعاون معه من خلال هدف البحث لكي يبعد الشك عن ذهنه وأن المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

هـ- يعطي الباحث ضمان للمستجيب بأن اسمه، والمعلومات التي يزود الباحث بها ستظل مكتوبة في سرية تامة.

و- يجب على الباحث أن يتحين فرصة إرسال الاستبانة في الوقت المناسب، فلا يرسلها في وقت أعماله مثلاً.

5- إذا كانت الاستبانة مكونة من عدة صفحات فيفضل أن تكون على شكل كراسة.

أما إذا تطلب الأمر ثني الاستبانة فيجب أن يكون ذلك في أماكن غير مخصصة للإجابة.

- في حالة إذا كان الباحث يرغب في المقارنة بين استجابات لمجموعات من الأفراد فيفضل وضع علامات مميزة على الاستبانة " لتسهيل التعرف على كل فئة منها " كتلوين أطراف الاستبانة أو تثقيف إحدى الزوايا ونحو ذلك من تقسيم الأسئلة إلى مجموعات توضع كل مجموعة تحت عنوان مستقل ثم ترقم الأسئلة وفقاً لتسلسلها .

في حالة استخراج الحاسب الآلي يفضل وضع دليل رقمي ( ) .

يفضل توضيح المصطلحات المستخدمة في الاستبانة وتحريرها لمساعدة المبحوث على الإجابة على الأسئلة أو فقرات الاستبيان.

تعريف المفاهيم الإجرائية على الرغم من قلتها إلا أنها مهمة فلابد للباحث أن يعرفها للمجيب.

ومن الأمور الشكلية التي ترفع من نسبة العائد وتقلل من نسبة الفاقد

- أن تكون الاستبانة قصيرة قدر الإمكان .
- الصياغة بأسلوب سهل وألفاظ معروفة بحيث لا تحتمل أكثر من معنى واحد.

- يجب إبراز الكلمة التي تشكل مفتاح الفقرة بطريقة ما كوضع خط أو الكتابة بخط عريض.
- تجنب البدائل غير المناسبة أو العدد غير مناسب من البدائل.
- استخدام الكلمات والمصطلحات المألوفة.
- إذا كانت الاستمارة مكونة من عدة صفحات فيفضل أن تكون على شكل كراسة.
- طبع الاستمارة على وجه واحد.
- التباعد بين السطر والذي يليه حتى يسهل قراءة الاستبانة والإجابة عليها.

1- أمور شكلية ينبغي مراعاتها عند تصميم السؤال تزيد من نسبة العائد

- أن يكون السؤال قصير قدر الإمكان.
- ألا تحتاج أسئلتها لإجابات مطولة.
- ألا يحتمل السؤال أكثر من معنى واحد.
- تدرج الأسئلة وتسلسلها في الاستبانة.
- ألا يشتمل السؤال على أكثر من فكرة واحدة.
- ألا تشتمل الأسئلة على وقائع شخصية أو محرجة.
- أن يصاغ السؤال بطريقة سهلة وألفاظ لا تحتمل إلى التأويل.

2- كيف نضمن تعاون المجيب على الاستبيان:

لنصل إلى معلومات مهمة في البحوث التي نقوم بتطبيقها لابد أن نضمن قدر الإمكان إلى تعاون المجيب على الاستبيان لذا فلابد أن يضع الأسئلة يرى المجيب قيمة الدراسة من خلالها ويفهم وجهة نظر الباحث.

وقد يورد الباحث بعض الأسئلة في الاستبيان الهدف منها اكتساب ثقة المجيب وإيجاد علاقة ألفة ووفاق معه، وقد لا تكون هذه الأسئلة ضرورية للبحث ضرورة مطلقة وهناك نوعان من الأسئلة قد يوضعان في بداية الاستبيان لما يحققانه من أهداف وهما:

1. عناصر وظيفتها تنشيط المجيب وجذب انتباهه لجانب حيادي من المشكلة المعروضة، أي جانب لا يثير انفعالاته، مثلاً السؤال نوع المدرية التي يعمل فيها، والمناهج المستخدمة فيها، وعدد المدرسين، وعدد ساعات العمل، وهذه البيانات متوافرة في مصادر أخرى، ويمكن أن يقدمها المجيب دون كثير تأمل وتفكير ودون تردد أما الأسئلة التي تتناول بيانات تفصيلية والتي قد تعتبر إلى حد ما بيانات خاصة أو شخصية في طبيعتها فينبغي وضعها في مواضع متأخرة من الاستبيان.

2. عناصر تسمح لمجيب بالتنفيس عن انفعالاته، قد يكون من المرغوب فيه بعض الحالات أن يشمل الاستبيان على بعض العناصر التي تسمح للمجيب بالتعبير عن مشاعره الشخصية القوية إذ يجعله هذا التعبير في حالة انفعالية أفضل لتزويد الباحث بالمعلومات التي يبحث عنها في بقية الاستبيان وكثيرا ما تكون هذه الأسئلة مفتوحة يكتب عنها المجيب بحرية وهناك من يتساءل عما إذا كان هذا الأسلوب كافياً أم انه يثير استجابات انفعالية زائدة يمكن أن تفسد الاستبيان كله.(جابر 1985 :262)

3. استثارة دافعة المجيب:

وعموماً ينبغي أن نحافظ على اهتمام المبحوث (المجيب) وذلك لأن كل سؤال وإجابته تؤثر على دافعية المجيب للاستمرار في الإجابة على الأسئلة وفي أن يبذل قصارى جهده, وعلينا أن نشعر المجيب بأننا نعامله باحترام وتقدير مقبل الوقت والجهد الذي يقضيه في الإجابة فهو بلا شك يقدم لنا خدمة لذا علينا أن ندعم مشاعره وذلك عن طريق أننا اخترناه لهذا البحث لثقتنا فيه وأن النتائج التي سنحصل عليها هي سرية ولن تستخدم إلا في أغراض البحث

العلمي, كما علينا أن نتذكر عند وضع الأسئلة أننا نتعامل مع أناس من مستويات تعليمية متفاوتة وعقول متباينة ,فينبغي علينا أن نضع أسئلة واضحة تتناسب مع كل المستويات التعليمية ونبتعد عن الغموض والتفاهة والضبابية (عبد الباسط, د – ت, 288).

الفصل السابع
الخطوات الإجرائية التطبيقية المتبعة
عند بناء الاستبيان

1- الخطوات العملية التطبيقية لإعداد الاستبيان.

2- خارطة تقويمية تطبيقية لتصميم الاستبيان.

الخطوات الإجرائية التطبيقية المتبعة عند بناء الاستبيان

عند كتابة استبيان ما لا بد للباحث أن يكون لديه مصادر يشتق منها أو يأخذ منها [بنـــود، أو عبارات، أو فقرات، أو أسئلة الاستبيان] وبدون ذلك لا يستطيع أن يقدم لنا الباحث اســـتبياناً يعتد به فعند كتابة الاستبيان فلا بد من:

1- الدراسات السابقة توفر ذخيرة حية للباحثين الآخرين في موضوع الدراسة.

2- الأطر النظرية (ما كتب حول الموضوع من قبل الآخرين

3- زيارة مجتمع الدراسة في أماكنهم توفر له مادة علمية لكتابة الاستبيان فمثلاً إذا كانـــت مشكلة البحث تخص مشكلات الطلبة في الإسكان الجامعي فمن المفضل الذهاب إلى الـــسكن ليرى المعاناة بنفسه ويجلس أو يقابل بعض منهم ويكتب المعاناة على طبيعتها مثل عدم وجود ماء، أو انقطاع التيار الكهربائي باستمرار أو عدم وجود صالات للقراءة أو الترفيه... إلـــخ فهذه كلها معلومات حقيقية تكتب على هيئة أسئلة أو عبارات في الاستبيان ويكون لها فائـــدة أكبر من الكتابة بالتخمين أو الخيال أو الرجوع إلى الكتب والدراسات.

4- مراجعة الاستبيانات التي كتبت حول هذا الموضوع، أو قريبة منه من قبـــل بـــاحثين آخرين، وليس شرطاً أن تكون في نفس المتغيرات أو نفس فروض دراستك، وإنمـــا يـــستفاد منها عند صوغ الفقرات أو العبارات أو التساؤلات.

5- استشارة المختصين والمهتمين بموضوع الدراسة والاسترشاد بآرائهم لأن الفائدة التـــي سوف تعود على الباحث من وراء ذلك أنها توفر له الجهد، والوقت، والمال، لأنهم سيقدمون خلاصة تجاربهم وعلمهم للباحث سيرشدونه إلى بعض ما كتب حول موضوع الدراسة ومـــا يفيده في كتابة وصوغ استبيان دراسته.

6- استشارة بعض المختصين في القياس والتقويم أو الإحصاء أو إحدى وحدات القيـــاس، والتقويم التابعة لمؤسسة أو جمعية أو جامعة لأنها سوف يقدم للباحث الطريقة المثلى لتحليـــل

بياناته والإجابة على التساؤلات أو التوصل إلى صحة الفروض من أجل الخروج بنتائج مهمة.

7- نزول الميدان: سوف يوفر الباحث معلومات عن موضوع الدراسة وبيئتها وما يدور بين أفراد العينة ويصعب على الباحث الوصول إليها عبر الأخصائيين أو الكتب أو المراجع مثال ذلك كمثل الشاعر الذي يكتب عن معركة ما أو يصف حديقة أو بحر فمن المفضل الذهاب إلى أرض المعركة ليصف السيوف وهي تتلاحم والخيول وهي تصهل والرماح وهي ترمي... إلخ، هكذا الباحث لا يصح له أن يكتب استبيانه وهو متكئ على أريكة حريرية وينحب من رأسه.

8- عمل استبيان مفتوح لجمع المعلومات:

يستحسن للباحث بأن يعمل استبيان مفتوح وهو عبارة عن أسئلة الدراسة يطلق لجزء بسيط من أفراد العينة العينات في الإجابة عن تساؤلات الدراسة ثم تأخذ هذه الإجابات ويستخلص منها فقرات أو عبارات أو بنود لإبعاد الاستبيان وبعد الانتهاء من ذلك ينظم استبيان وتجرى عليه دراسة استطلاعية تطبق على جزء آخر من أفراد العينة والهدف من ذلك هو تلافي جوانب القصور والعبارات الغامضة والمصطلحات الصعبة قبل تطبيق الاستبيان بشكل نهائي وكذلك الاطمئنان على ثباته وصدقه ليتوفر للباحث عائد له فوائده يساعد في الخروج بنتائج حقيقية وتوصيات ومقترحات لها وزنها تجد طريقها للقبول والتطبيق في الميدان.

الخطوات العملية التطبيقية لإعداد الاستبيان

على الرغم من أنه ليس هناك خطوات محددة متعارف عليها للاستبيانات إلا أن المؤلف وجد أن تلخيص (سودمان وبرادبورن ,Sudman&Bradburn, 1982) لخطوات إعداد الاستبيان (282- 283) هو أفضل ما يمكن إرشاد الآخرين لاتباعه. وفيما يلي الخطوات العشرون التي ينصح المؤلف باتباعها في بناء الاستفتاءات:

1- قرر ما هي المعلومات المطلوبة (أهداف الدراسة).
2- هل الاستفتاء هو أنسب طريقة للدراسة؟. إذا كان كذلك:
3- اعمل بحثاً في أرشيف المعلومات عن أسئلة ومقاييس متوفرة في موضوع (أو مواضيع) الاهتمام... إذا لم يكن هناك أي مقياس مقنن مسبقاً ومناسباً:
4- أعد (خَمِّر) أسئلة جديدة، أو نَقِّح أسئلة متوفرة.
5- ضع الأسئلة في تسلسل وتتابع.
6- شَكِّل الاستفتاء (اجعل له شكلاً معيناً).
7- ضع الأعمدة وشَكِّل ترميز الإجابات مسبقاً (Precolumn & Precode)
8- خذ رأي أو تقويم الزملاء في الشكل الأولي للاستفتاء في لقاء جماعي أو فردي.
9- نَقِّح الشكل الأولي، واختبر الصيغة المنقحة من الاستفتاء مع نفسك وأصدقائك وأقاربك وزملاء العمل.
10- هيئ التعليمات المبسطة للاختبار الاستطلاعي (Pilot test) ثم نَقِّح الاستفتاء إذا كانت كتابة التعليمات أو تدريب المستفتِي (بكسر التاء الثانية) اكتشفت أي مشكلات أو صعوبات.
11- أجرِ اختباراً قبلياً (دراسة استطلاعية) على عينة بسيطة من المستجيبين (ما بين عشرين إلى خمسين) بشرط أن تكون مشابهة للمجتمع الإحصائي الذي ستختار منه العينة.
12- تحصل على تعليق المقابلين والمستجيبين كتابياً أو حسب خلاصات المقابلين.
13- استبعد الأسئلة التي لا تُمَيِّز (تفرق) بين المستجيبين أو لا تظهر أنها تقدم أي نوع من المعلومات المطلوبة.
14- نَقِّح الأسئلة التي تسبب صعوبات.
15- أجرِ دراسة استطلاعية مرّة ثانية.

هيئ تعليمات المقابلين النهائية، ونَقِّح الاستفتاء إذا كانت كتابة التعليمات تكشف عن أي مشكلات.

16- كن واعياً (متوقعاً) خلال تدريب المُقابل والمقابلة المبدئية لإمكانية ظهور مشكلات جديدة، وفي الحالات الحرجة جداً، يجب إيقاف المقابلة حتى تضاف تعليمات جديدة للمقابلين.

17- حلل تقرير المقابلين والمعلومات التي توصلوا إليها بعد إنهاء المقابلة، وكذلك المرمزين لتحديد ما إذا كان هناك أي مشكلات يمكن أن تؤثر على التحليل.

18- اكتب تقريراً عن النتائج والمعلومات التي تمَّ التوصل إليها.

19- استخدم خبرتك التي حصلت عليها في بناء الاستفتاء للتخطيط المستقبلي.

إن الخطوات العشرون الماضية ليست متداخلة، كما أنها ليست ملزمة الاتباع بالترتيب، إذ أن بعض المؤلفين وأصحاب الخبرة في فن صياغة وبناء الاستفتاء والمقاييس مثلاً (فولر Fowler,jr. 1984,) و (أوبونهايم Oppenheim, 1966,) يختصرون الخطوات الرئيسية في بناء الاستفتاء دون الإخلال بأساسيات بناء الاستفتاء ومن أهمها تعريف الأهداف (Defining Objectives) وهذه الخطوة كثيراً ما يهمل النظر إليها على أنها ضمنياً هي خطوة تحصيل حاصل (Self-evident) وهذا غير صحيح ويستحين كأول خطوة لبناء استفتاء معين أن يرسم الباحث صورة واضحة أمامه لأهداف الاستفتاء الذي يريد أن يسأل حوله، وهذا يتأتى بكتابة صفحة أو أقل عمَّا يريد البحث تحقيقه.

وعلى الباحث في هذا الإطار أن يحدد متغيرات الدراسة التي يريد قياسها، مثلا:

أ- المتغيرات التابعة (Dependent Variables)

ب- المتغيرات المستقلة (Independent Variables)

ت- المتغيرات الوسيطة أو المضبوطة (Intervening or Controlling Variables)

فيما يلي مثال تطبيقي قام به أحد الباحثين:

اسم الجامعة
عمادة الدراسات العليا **شعار الجامعة**
كلية التربية
قسم الإدارة التربوية

طلب تحكيم استبيان

الأستاذ الدكتور/ .... المحترم،،

السلام عليم ورحمة الله تعالى وبركاته،،،

يشرفني أن أضع بين يديك هذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالجزء الميداني لدراستي استكمالا لمتطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة والتربوية، وهي بعنوان " واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها " ، بإشراف الدكتور الفاضل أ.د فؤاد العاجز حفظه الله، ورغبة في الاستفادة من خبرتكم وعلمكم الوفير أرجوا التكرم بإفادتي عن مدى ملائمة الأبعاد والفقرات المسجلة وذلك بوضع إشارة (✓) للفقرات المناسبة وإجراء التعديل على الفقرات التي تحتاج إلى تعديل أو اقتراح ما ترونه مناسباً، لتخرج هذه الاستلانة بصورة مفيدة للقارئ أملا في زيادة العائد العلمي للبيانات المدونة، وقد استخدم الباحث بدائل مقياس ليكرت الخماسي (أوافق-أوافق بشدة-محايد-لا أوافق-لا أوافق بشدة).

علماً بأن مشكلة الدراسة تتحدد في التساؤل الرئيس الآتي:

ما واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وما سبل تدعيمها؟

ويتفرغ منه التساؤلات الفرعية التالية:-

ما درجة ممارسة العاملين بالجامعات الفلسطينية لعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة .
هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة الجامعات الفلسطينية لعمليات إدارة المعرفة والتي يمكن أن تعزى للمتغيرات التالية : الجنس ونوع الوظيفة والخدمة والمؤهل العلمي.
ما التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
ما سبل تدعيم إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية؟

مع العلم أن إدارة المعرفة يقد بها في الدراسة بأنها " عبارة عن جهد منظم يستهدف تنمية واستثمار رأس المال الفكري في المؤسسات التربوية من خلال حصر المعرفة وتوليدها من مصادرها الداخلية والخارجية، وتنظيمها وخزنها وتوزيعها والتشارك فيها بين الأفراد ، واستخدامها لخلق معرفة جديدة، وتطبيقها في الأنشطة الإدارية كاتخاذ القرارات وحل المشكلات".

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،

الباحث

استبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف عل واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وما سبل تدعيمها، لذا أرجو التكرم بالإجابة على جميع الفقرات المبينة تحت أبعاد الاستبيان بصدق وموضوعية وأمانة ، علماً بأن المعلومات التي سوف يحص ل عليها الباحث ستكون في سرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، لذا أرجو من سيادتكم التكرم بقراءة كل فقرة والإجابة بوضع علامة (✓) في العمود المناسب من وجهة نظرك.

مع العلم أن إدارة المعرفة يقصد بها في الدراسة بأنها " عبارة عن جهد منظم يستهدف تنمية واستثمار رأس المال الفكري في المؤسسات التربوية من خلال حصر المعرفة وتوليدها مصادرها الداخلية والخارجية وتنظيمها وخزنها وتوزيعها، والتشارك فيها بين الأفراد واستخدامها لخلق معرفة جديدة ، وتطبيقها في الأنشطة الإدارية كاتخاذ القرارات وحل المشكلات".

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،

1- **بيانات عامة:-**

❖ الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

❖ المؤهل العلمي

☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس

❖ سنوات الخدمة في الإدارة

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر

❖ مكان العمل

☐ الجامعة الإسلامية ☐ جامعة الأزهر ☐ جامعة الأقصى

❖ المسمى الوظيفي

☐ عميد كلية ☐ رئيس قسم إداري ☐ أخرى (حدد)
☐ نائب عميد ☐ نائب رئيس قسم إداري ....
☐ رئيس قسم أكاديمي ☐ مدير مركز.
☐ نائب رئيس قسم أكاديمي ☐ عضو هيئة تدريسية

2- مجالات الاستبيان:-

البعد الأول : درجة ممارسة العاملين في الجامعات الفلسطينية لعمليات إدارة المعرفة:-

	الفقرات	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	ملاحظات
1	يكثر الحديث عن إدارة المعرة بين العاملين في الجامعات الفلسطينية					
2	يتناول المعاملون في الجامعات الفلسطينية مفهوم إدارة المعرفة ويقصدون به المعلومات.					
3	يشجع العاملون في الجامعات الفلسطينية بعضهم للمشاركة في عمليات إدارة المعرفة.					
4	يبدي العاملون في الجامعات الفلسطينية آراء ايجابية لقضايا إدارة المعرفة.					
5	يتبنى العاملون في الجامعات الفلسطينية على قراءة كل ما هو جديد عن المعرفة.					
6	يحرص العاملون في الجامعات الفلسطينية على قراءة كل ما هو جديد عن المعرفة.					
7	يعمل العاملون في الجامعات الفلسطينية على تلافي معيقات تطبيق إدارة المعرفة.					
8	يدعم العاملون في الجامعات الفلسطينية الأفكار الجيدة لتنمية إدارة المعرفة لديهم.					
9	يساعد العاملون في الجامعات الفلسطينية على					

	نشر ثقافة إدارة المعرفة بينهم.					
10	تنشر ثقافة الفردية والجماعية في ممارسة إدارة المعرفة بين العاملين في الجامعات الفلسطينية.					
11	تستخدم الأساليب الالكترونية في تداول المعلومات بين العاملين في الجامعات الفلسطينية.					
	فقرات أخرى ترغبون في إضافتها					
12						
13						
14						

البعد الثاني: التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية :-

	الفقرات	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	ملاحظات
1	التعاون التنسيق غير الكافي بين الجامعات الفلسطينية يعيق تفعيل إدارة المعرفة.					
2	الحصار الإسرائيلي على محافظات غزة يعيث تفعيل إدارة المعرفة.					
3	عدم كفاية المعلومات المعرفية للعاملين بالجامعات الفلسطينية يعيق تفعيل إدارة المعرفة.					
4	تراعي الجامعات الفلسطينية رغبة العاملين عند توزيع الأعمال في المجالات					

	المعرفية.					
5	تشجيع الجامعات الفلسطينية لإقامة الحلقات النقاشية الفكرية في المجالات المعرفية غير كافي.					
6	تفتقر الجامعات الفلسطينية إلى معرفة كافية باحتياجات العاملين مستقبلا.					
7	قلة امتلاك الجامعات الفلسطينية من معرفة ومن تكنولوجيا الاتصالات.					
8	عدم الرضا الوظيفي عند العاملين يعيق تفعيل إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية.					
9	يتوقف تفعيل إدارة المعرفة عند الجامعات الفلسطينية على وضوح مفاهيمها لدى العاملين.					
10	صعوبة مواكبة العاملين القدامى في الجامعات الفلسطينية للطرق الحديثة في الإدارة .					
11	التخطيط لإدخال المعرف التقنية غالباً ما يكون عشوائياً.					
	فقرات أخرى ترغبون في إضافته					
12						
13						
14						

البعد الثالث: سبل تدعيم إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية:

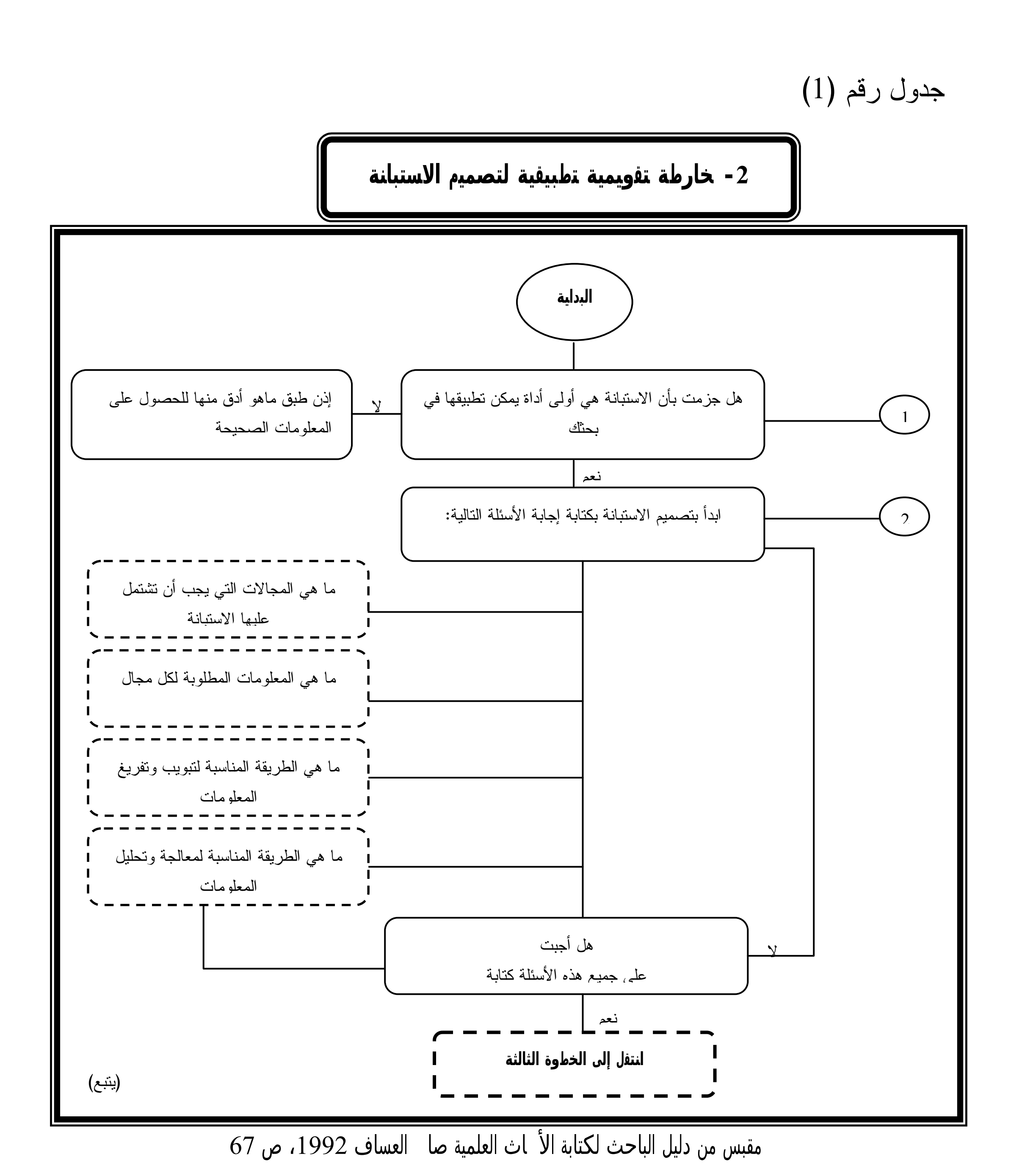
	الفقرات	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	ملاحظات
1	تقيم الجامعات الفلسطينية الندوات والمؤتمرات لتفعيل إدارة المعرفية					
2	تساعد الجامعات الفلسطينية العاملين في إقامة الدورات التدريبية في إدارة المعرفة .					
3	تدعم الجامعات الفلسطينية البحوث العلمية المؤلفة في إدارة المعرفة.					
4	تضع الجامعات الفلسطينية ميزانية مناسبة لدعم مشاريع إدارة المعرفة.					
5	توفر الجامعات الفلسطينية نظام فاعل لتكنولوجيا المعلومات.					
6	توظف الجامعات الفلسطينية التقنيات والأدوات والمهارات لدى كوادرها البشرية.					
7	تتبنى الجامعة أساليب تحفز تقديم مشاركات من قبل العاملين في إدارة المعرفة.					
8	تحدد الجامعة الأهداف من تطبيق إدارة المعرفة بين العاملين.					
9	تفعيل برامج التحفيز والثواب والعقاب لضمان					

	تطبيق المعرفة بين العاملين.					
10	تقديم موازنة لتأسيس البنى التحتية اللازمة الإدارة المعرفــة فــي الجامعــات الفلسطينية .					
11	تفعيـــل دور وســـال الإعـــلام وتوظيفها في اســتخدام إدارة المعرفــة بــشكل فعال.					
12	تـــسهيل عمليـــة الاستـــشارات المعرفية بين الجامعــات الفلــسطينية ومراكــز البحوث العلمية					
13	فقرات أخرى ترغبون في إضافتها					
14						
15						

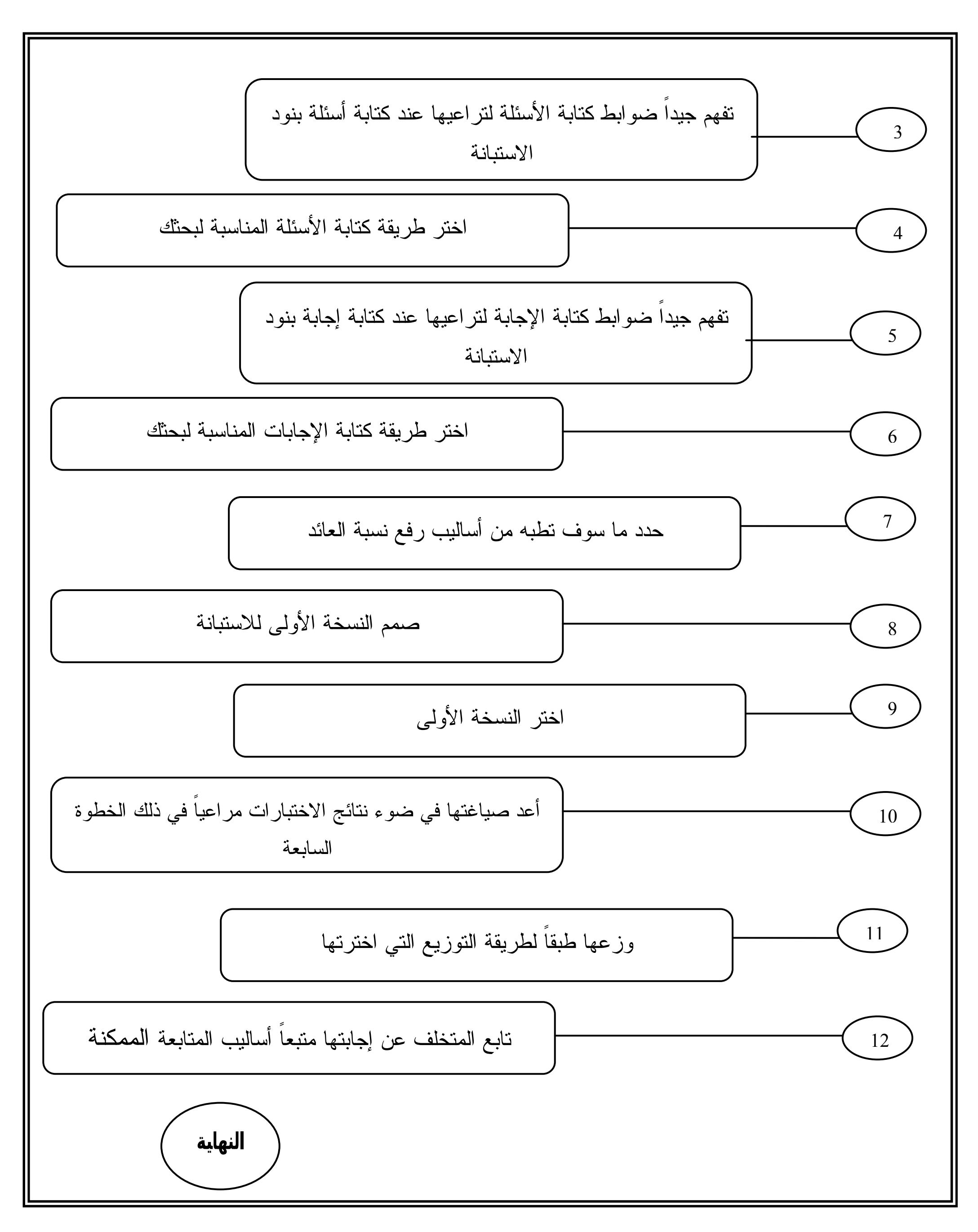
وشكــرا لكــم لحســن تعاونكــم،،،

وفيما يلي جدول رقم (1) يلخص خطوات بناء الاستفتاء بطريقة تختلف قليلاً عما سـبق فـي الترتيب ولكنها تتفق معها في الجوهر.

جدول رقم (1)



مقبس من دليل الباحث لكتابة الأ اث العلمية صا العساف 1992، ص 67


3
تفهم جيداً ضوابط كتابة الأسئلة لتراعيها عند كتابة أسئلة بنود الاستبانة
4
اختر طريقة كتابة الأسئلة المناسبة لبحثك
5
تفهم جيداً ضوابط كتابة الإجابة لتراعيها عند كتابة إجابة بنود الاستبانة
6
اختر طريقة كتابة الإجابات المناسبة لبحثك
7
حدد ما سوف تطبه من أساليب رفع نسبة العائد
8
صمم النسخة الأولى للاستبانة
9
اختر النسخة الأولى
10
أعد صياغتها في ضوء نتائج الاختبارات مراعياً في ذلك الخطوة السابعة
11
وزعها طبقاً لطريقة التوزيع التي اخترتها
12
تابع المتخلف عن إجابتها متبعاً أساليب المتابعة الممكنة
النهاية

الخلاصة والخاتمة

خلاصـة وخاتمـة

في الحقيقة بعد هذا العرض أود أن أوضح للقارئ الكريم أن الاستبيان ليس هو الأداة الوحيدة التي يمكن بها جمع المعلومات عن موضوع الدراسة أو عن ظاهرة ما يراد بحثها.

فإن الكثير يظن أن الاستبيان وما ينتج عنه من نتائج يعد آخر المطاف أو كما يظن الـبعض أن مجرد بناء استبيان يعني أن ما وصل إليه يصلح للتطبيق.

أعتقد أن هذا ظن خاطئ لأن الاستبيان كما له مميزات له سلبيات وعيوب منها:

1. تسرع بعض المفحوصين في الإجابة على فقرات الاستبيان.
2. عدم الاهتمام من قبل المستجيبين عند الإجابة على عبارات الاستبيان.
3. عدم الإجابة بصراحة على بعض العبارات التي يخشى أن يكشف عنها خوفاً من نقلها للآخرين لاعتبارات خاصة لديه.
4. عدم الدقة في إعطاء بعض المعلومات التفصيلية عن شخصية المستجيب.
5. تباين المستويات العلمية للمستجيبين على الاستبيان مما يعكس ذلك على إجاباتهم.
6. قلة تفاعل بعض المستجيبين على الاستبيان مما يؤثر على النتائج.
7. يتوقف الحصول على بيانات ومعلومات لها فوائدها على مهارات مصمم الاستبيان.
8. لا يستخدم مع الأميين أو الذين لا يجيدون القراءة والكتابة.
9. قد لا يهتم المبحوثون بالإجابة على الأسئلة بطريقة جدية أو قد لا يرسلون إجاباتهم إلى الباحث ، فمثلاً تراوحت نسبة العائد من الاستمارات في أمريكيا ما بين 10% إلى 50%.
10. يفقد الباحث اتصاله الشخصي مع المبحوثين ، وهذا يحرمه من ملاحظة الأفعال وردود الأفعال واستجاباتهم لأسئلة البحث.
11. قد تحمل المعاني والمصطلحات أكثر من معنى ، وليس هناك فرصة للتأكد منهم الفرد للاصطلاحات والكلمات الواردة في الأسئلة . زكي وزميله (1962:198)

12. قلة طرق الكشف عن الصدق ولثبات ولذلك تعتبر مؤشرات الصدق والثبات من محدداته.
13. تأثر صدق الاستبيان بمدى تقبل المستجيب للاستبيان فقد يشعر بأنه مضطر للإجابة عنه في وقت راحته أو على حساب الزمن لأعمال أخرى تهمه أكثر من الاستبيان.
14. يصعب تحديد من لم يرسل الاستبيان لأنه لا تذكر عادة معلومات تدل على صاحب الاستبيان لأسباب عدة.
15. تأثر صدق الإجابة بوعي الفرد المستجيب ودرجة اهتمامه بالظاهرة المدروسة.
16. قد يترك المستجيب عدداً من فقرات الاستبيان بلا استجابة دون معرفة الباحث للسبب. (سلمان وزميله 1991:151)

الأخطاء الشائعة وتلافي جوانب القصور في الاستبيانات:

ينبغي على الباحث تلافي جوانب القصور للاستفادة القصوى من الاستبيان وهي على النحو التالي:

1. قد يكون المعلومات التي يسأل عنها القائم بالاستفتاء معروفة من مصادر أخرى وبالتالي فإنه يسبب للمستجيب كثيراً من الضيق يحول بينه وبين الإجابة والرد.
2. فشل القائم بالاستبيان في خلق ما يشجع المفحوص على الرد وعلى ذلك فيجب أن يحسن الباحث تنظيم الاستبيان ومنطقيته فضلاً عن وجود أسئلة مقفلة (الرد بنعم أو لا مثلاً) ووجود أسئلة مفتوحة التي تتيح له أن يجيب كما يشاء بالإضافة إلى إعطائه الحرية لعدم الرد نهائياً على بعض الأسئلة.
3. أن يشمل الاستبيان أسئلة قد يعتبرها المفحوص تافهة لا أهمية لها أو هامشية، وبالتالي فهي لا تبرز أن ينفق في إجابتها الوقت والجهد المبذول.

4. أن يشمل الاستبيان أسئلة غير مفهومة أو مبهمة وتحتمل إجابات متعارضة كأن يسأل مثلاً (هل تؤيد أو تعارض المواطنة العالمية) فهذه تمثل مفهوماً مختلفاً لدى الشعوب المختلفة بل ولدى الشعب الواحد في ظروف مختلفة.

5. قد تستدعي الإجابة على السؤال " بنعم أو لا " بإجابات متعددة يختار منها المستجيب ولكن دون شرح مناسب للمطلوب وبالتالي فهناك احتمال بان تكون الإجابات غير صحيحة، أي أن وجود التعليمات الواضحة يساعد على صحة الإجابات.

6. استخدام الاستبيانات الطويلة التي يمل من ملئها المفحوص خصوصاً إذا كانت لديه أعمال ومشغولات عديدة وبالتالي فينبغي أن يكون الاستبيان مختصراً على قدر الإمكان ومخططاً في يسر حتى لا يأخذ من وقت المستجيب إلا القليل.

7. تحيز القائم بالاستبيان أو رغبته في الحصول على إجابات ذات طبيعة خاصة وذلك رغبة منه في إثبات صحة فرضه (وذلك باستخدامه الأسئلة الإيحائية) وهذا موقف غير صحي من غير شك بالنسبة للبحث الموضوعي العلمي.

8. تحيزات الممولين أو المشرفين على البحث تؤثر على نتائجه ذلك لأن هذه النتائج ستكون غالباً طبقاً لتحيزات الجماعات الممولة الملتزمة بوجهة نظر معينة شأنها في ذلك شأن الشركات التي تهتم بتسويق سلعة معينة.

9. هذا فضلاً عن أن المستجيبين يميلون كقاعدة عامة إلى إجابة الأسئلة بالطريقة التي يعتقدون بأنها متوقعة منهم ، كما أن أولئك الذين يعارضون وجهات نظر القائمين بالاستبيان أو على الأقل غير المبالين بالموضوع يميلون إلى عدم الإجابة نهائياً وبالتالي سترجح كفة الجانب المؤيد من أجل ذلك فمن المفضل أن يقوم بالاستبيانات الهيئات غير المتحيزة كالجامعات ومراكز البحوث ما دامت ستتخذ الأسلوب الموضوعي غير الإيحائي.

10. إن عدم تصميم الاستبيان تصميماً دقيقا يمكن أن يؤدي إلى عدم دقة الإجابات ، فعـــدم انتظام وترتيب البنود كلها وغيرها كثير من شأنها أن تربك المستجيب وتجعل إجابته لا معنى لها ولا قيمة.

11. تؤدي العينة غير الممثلة إلى إفشال قيمة أي دراسة مسحية وبالنسبة للاســـتبيان فـــإن المشكلة ستكون أكثر حدة نظراً لاحتمال عدم قيام كثير من الذين يسلمون الاستبيان بإعادته مع إجاباتهم ، ومعنى ذلك أنه حتى إذا كانت العينة ممثلة بدقة للمجتمع المستجيب فإن هذه العينة نفسها غير ممثلة إذا قام جزء محدود فقط من المستجيبين برد الاســـتبيانات مـــع إجاباتهم عليها ومن هنا ظهرت أهمية متابعة الاستبيان وحث المفحوص على الاستجابة بكافة الطرق الممكنة (خطاب استعجال / الاتصال الشخصي) .

12. على الرغم من أن المعلومات والحقائق هي المطلوبة في الاستبيان إلا أن كثيـــراً مـــن المستجيبين سيكون لهم تفسيرات ونظرات مختلفة للتعبير عن نفس الحقائق والأحداث، أي أنه إذا طلبت معلومات عن (نزاع عمالي مثلاً) فهناك احتمال باختلاف كل من ممثلـــي الإدارة وممثلي العمال في تفسيرهم وعرضهم للحقائق الخاصة بهذا النزاع.

13. كثيراً ما تختلف إجابة المستجوب على نفس السؤال بعد انقضاء فترة قصيرة من الوقت وهذه الاختلافات الفردية لا نستطيع تجنبها إذ هي تعكس بصفة عامة عـــدم الدقـــة وتغيـــر معتقدات الناس وآرائهم.

14. هناك العديد من مصادر الأخطاء الأخرى التي يمكن الإشارة إليها مثل الإهمال ظروف المستجوب نفسه عند استلامه الاستبيان فيجيب على أسئلة الاســـتبيان بـــسرعة دون تفكيـــر للانتهاء من مختلف الأسئلة، وقد يكون المستجوب نفسه لا يعرف القراءة والكتابة (وهـــؤلاء يمثلون نسبة عالية في الدول النامية فضلاً عن اعتماد الاستبيان على القدرة اللفظيـــة وهـــذا التقرير اللفظي نفسه يحتوي على الكثير من التأويل.

15. قد تكون نسبة العائد من ردود الاستبيان قليلة ولا تمثل فئات المجتمع المطلوب استبيانها، فقد تصل هذه الردود إلى أقل من ربع المجموع الكلي الذي أرسل إليه الاستبيان، وإذا كان البعض يرى في الطرق الإحصائية وسيلة لتصحيح النتائج فإنها في الحالات التي لا تتوفر فيها ردود من الفئات الممثلة لقطاعات المجتمع فإن هذه الوسائل الإحصائية لا تستطيع التحرك إلا حركة محدودة جداً (بدر : 1990:348) .

وخلاصة القول:

الاستبيان أداة مهمة لجمع البيانات في الدراسات الإنسانية عموماً ولكنه ليس الأداة الوحيدة ولا يعد الطريقة المثلى وهناك أدوات أخرى مثل الملاحظة والمقابلة والاختبارات النفسية وسلالم التقدير، ولكن كل واحدة من هذه الأدوات لا تنوب عن الأخرى ولا تستخدم بدلاً منها.

وعن الحديث عن فاعلية الاستبيان فهذا يتحدد بأربعة أمور أساسية هي (طبيعة البيانات المطلوبة، طبيعة المبحوثين ، وإمكانية الوصول إلى المبحوثين، وتحديد الفرصة تحديداً دقيقاً) فالاستبيان يكون مثمراً فقط عندما يعطي المبحوث فرصة في التعبير عن آرائه وردود أفعاله بوضوح وصراحة، كما أن الاستبيان يعد أسلوباً فاعلاً بالنسبة لمجموعة معينة من المبحوثين دون أخرى أما بالنسبة لسهولة الوصول إلى المبحوثين فإذا افترضنا بان الاستبيان أسلب مفيد ومؤثر بالنسبة لمجموعة معينة من السكان فهو والحال هذه أداة مفيدة جداً بالنسبة للوضعيات التي يكون فيها المبحوثين منتشرين انتشاراً جغرافياً واسعاً وبذلك تكون تكاليف الاستبيان أقل بالمقارنة مع المقابلة.

ويعد الاستبيان أكثر فائدة عندما تجري بعض الدراسات الاستطلاعية أو الاستكشافية وعندما تكون الأخيرة قد أدت إلى تقليل عدد الأسئلة التي يطرحها الاستبيان، والنقطة المهمة في تحديد الفرصة وعلاقة ذلك بفائدة وفاعلية الاستبيان فكما كانت الفرضية أكثر بلورة وتحديداً كلما كان استخدام الاستبيان أكثر فائدة وفاعلية.

ينصح الباحث الذي يرغب في تطوير الاستبيان باتباع الإرشادات التالية:

1. محاولة الاستفادة من خبرات المتخصصين في المجال ودراسة الاستبيانات المنشورة حول الموضوع نفسه ، وتحكيم الاستبيان من قبل من تثق بقدراتهم على التحكم بمجال الدراسة.

2. اختيار الأفراد القادرين على الإجابة عن الاستبيان ويهمهم نتائجه، فبعض الحالات تتطلب أن تكون العينة مقصودة وربما كانت من المتطوعين .

3. أخذ موافقة بعض الجهات المعنية في مجتمع الدراسة قبل تطبيقه على أفراد العينة.

4. إذا كان من الضروري تعريف المستجيب بنفسه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على الباحث أن يؤكد ويلتزم بأنه سيحافظ على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث.

5. على الباحث أن يوضح في الرسالة المرفقة بالاستبيان الغرض من الاستبيان ، ويفضل أن يذكر الجهة التي تدعم البحث إذا كان مدعوماً مادياً ، كما ينصح بإرسال التكلفة البريدية لإرجاع الاستبيان إلى العنوان الذي يحدده الباحث. (سلمان وزميله 1991 :152)

ويبقى أن نذكر أن الاستبيان في بلادنا يحتاج من الباحث كثير من الجهد والدقة والموضوعية عند وضعه والنتائج المستخلصة من البيانات الخاصة به وذلك لأن بعض المستجيبين لا يهتمون كثيراً عند إجاباتهم لعدم وجود حافز أو للملل الذي قد يحدث لهم من عدم الصياغة المناسبة مما ينتج النتائج العكسية فسلبية المستجيب وعدم مهارة الباحث تؤثر على النتائج بشكل كبير.

المـــــراجع

1. ابن منظور ، لسان العرب، لبنان ، دار الكتاب ، 1417،ص281
2. أبو لغد، إبراهيم، ولويس كامل مليكة (1959) البحث الاجتماعي مناهجه وأدواته، مركز التربية الإسلامية الأساسية في العالم العربي .
3. بدر أحمد(1990)، أصول البحث العلمي ومناهجه ، وكالة المطبوعات ، الكويت.
4. بركات محمد خليفة (1987) مناهج البحث في التربية وعلم النفس.
5. جابر عبد الحميد، كاظم أحمد خيري (1987) مناهج البحث في التربية وعلم النفس.
6. جلبي، علي عبد الرازق ، (1986) تصميم البحث الاجتماعي ، الأسس والاستراتيجيات ، جامعة الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
7. الحارثي، زايد عجير (1992) بناء الاستفتاءات وقياس الاتجاهات، ط1، دار الفنون للطباعة، جدة.
8. الحسن، حامد محمد عبد المنعم (1984) طرق البحث الاجتماعي ، ط1 دار المعارف بمصر.
9. حمزة، مختار (1978) أسس علم النفس الاجتماعي ، دار العلم ، بيروت .
10. رشوان، حسين أحمد (1998)، العلم والبحث العلمي في مناهج العلوم، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .
11. زكي، جمال مصطفى (1962) أسس البحث الاجتماعي ،القاهرة، دار الفكر العربي.
12. سلمان، عودة، ومكاوي، فتحي (1991) أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية.

13. الشيباني، عمر محمد التومي (د – ت) مناهج البحث الاجتماعي، المنشأة الشعبية، العراق.
14. عبد الباسط، حسن محمد (1976) أصول البحث الاجتماعي ط5 مكتبة وهبه مصر.
15. عبد الحميد أحمد حسن (1964) ، الجوانب المنهجية لبحث التلفزيون العربي، المجلة الاجتماعية القومية، العدد الثاني المجلد الأول (ص3:46).
16. عبد الرحمن سعد (1993) السلوك الانساني ، دار العلم بيروت.
17. عبد المعطي، عبد الباسط (1979) الباحث الاجتماعي محاولة نحو رؤية نقدية، المعارف المصرية
18. عبيدات ذوقان وآخرون (1995) البحث العلمي مفهومه ، أساليبه، أدواته.
19. العساف صالح بن حمد (1992) المدخل في البحث والعلوم السلوكية ،الباحث في العلوم السلوكية الرياض
20. العساف صالح بن حمد (1992) التقويم الذاتي للباحث في العلوم السلوكية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
21. العساف صالح بن حمد (1992) دليل الباحث في العلوم السلوكية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
22. عصفور ، جابر أحمد (1987) مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة دار المعرفة ، الكويت.
23. علي أحمد حسن ، (1986) مناهج البحث في علم النفس ، دار المعارف بمصر.
24. علي محمود محمد، (1986) طرق البحث الاجتماعي.
25. فان دالين، ديوبولد – ب (1987) مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ترجمة محمد نبيل نوفل وزملائه، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.

26. القحطاني، ثابت محمد صالح (1995) محاضرات في بناء الاستبيان، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، غير منشورة .

27. القرآن الكريم بالرسم العثماني، مطبعة السحار – القاهرة .

28. مجمع اللغة العربية (1972) المعجم الوسيط، ط1، القاهرة، دار المعارف بمصر.

29. محمود رشون ، منهج البحث في العلوم الاجتماعية ، دار العلم للملايين 1989.